

Carta de Servicios

Oficina de Asistencia en Materia de Registro



Oficina General
de Asistencia
en Materia de Registro
Universidad Zaragoza

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Oficina de Asistencia en Materia de Registro	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 16/03/2026

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
2.0	Conversión a formato JUNO. Nuevos servicios, compromisos e indicadores, revisión de normativa, misión, visión y valores.	26/03/2025
2.1	Actualización de información y revisión/renovación de indicadores de calidad	16/03/2026

Responsable del Servicio

Coordinadora: Ana Isabel García Carabantes

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El artículo 16 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece la obligación, para toda Administración, de disponer de un registro electrónico propio, interoperable e interconectado, con capacidad de gestionar documentos electrónicos.

El **Registro Electrónico general de la Universidad de Zaragoza** dispone de 19 oficinas de asistencia en materia de registro:

- 1 Oficina General de Asistencia en Materia de Registro (**OAMR**)
- 1 Oficina Auxiliar de **Registro Electrónico**, en la Sede Electrónica
- 17 Oficinas Auxiliares de Asistencia en Materia de Registro

Además, todos los órganos y/o unidades de tramitación de la Universidad de Zaragoza (UZ) registran la salida de los documentos expedidos en el ejercicio de sus competencias.

El **Registro Electrónico** general de la UZ permite la presentación de escritos y comunicaciones por medios electrónicos sobre asuntos que sean competencias para los órganos, servicios y unidades administrativas de la Universidad. El Registro electrónico forma parte de la Sede Electrónica de la UZ.

Mediante su adhesión al **Sistema de Interconexión de Registros (SIR)**, está habilitado tanto para el envío de documentos electrónicos a otras Administraciones Públicas como para la recepción de documentos electrónicos elaborados por otras Administraciones u Organismos o que hayan sido presentados por los interesados. La Universidad de Zaragoza ha sido la primera universidad pública española en integrarse en el Sistema de Interconexión de Registros (2016).

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

La **tramitación electrónica** debe constituir la actuación habitual de las Administraciones y organismos del Sector Público, en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

La **OAMR** de la UZ desarrolla las funciones que la legislación le encomienda en materia de procedimiento administrativo, y admitirá cualquier solicitud, escrito o comunicación a registrar como entrada dirigida a los órganos de la UZ o a los órganos de las restantes Administraciones Públicas y organismos del Sector Público, con las excepciones previstas en su reglamento regulador.

Las oficinas de carácter auxiliar, así como los servicios de la sede electrónica de la UZ, únicamente admitirán solicitudes y comunicaciones de entrada dirigidos a la propia UZ.

2.1. Misión/Propósito

La misión de la **OAMR** es facilitar el acceso a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, a través de la tecnología, la información y los recursos que proporciona la UZ, impulsando el desarrollo de la Administración electrónica en los procesos internos de la Universidad, conforme a los requerimientos legales en materia de procedimiento administrativo. En especial, aquellas relativas a:

- la **digitalización** de documentos presentados de manera presencial por los interesados no obligados a relacionarse electrónicamente con los distintos organismos públicos.
- la **expedición de copias electrónicas auténticas que se incorporen a un expediente** administrativo.
- la expedición de los correspondientes **documentos de recibo** en los que se acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados en dichas oficinas.

2.2. Visión

El registro electrónico general es pieza esencial en la transformación de nuestra Universidad en la vertiente de la **digitalización de sus servicios administrativos**, la implantación de una verdadera Administración Electrónica sin papeles y en definitiva su modernización acorde con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Además, la **OAMR**, es sujeto activo en la **formación de los interesados como verdaderos ciudadanos digitales**.

2.3. Valores

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

- Servicio público
- Calidad en la gestión
- Respeto a las personas
- Aprendizaje permanente
- Transversalidad en el trabajo
- Confidencialidad y garantía de privacidad
- Compromiso con la digitalización
- Optimización de recursos
- Innovación

Compromiso con los siguientes objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

ODS vinculados a la Carta de Servicios:



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

Denominación completa:

Oficina de Asistencia en Materia de Registro

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

Ana Isabel García Carabantes

4. Información de contacto

- Dirección postal

OFICINA GENERAL DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO. Campus San Francisco. Edificio de Servicios Centrales, planta baja. Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza.

OFICINAS AUXILIARES DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:

Campus San Francisco:

- Secretaría de la Facultad de Ciencias. Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza

- Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Salud. Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza
- Secretaría de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Violante de Hungría, 23. 50009 Zaragoza
- Secretaría de la Facultad de Derecho. Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- Secretaría de la Facultad de Educación. Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras. Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- Secretaría de la Facultad de Medicina. Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza

Campus Gran Vía:

- Secretaría General. Edificio Paraninfo. Plaza Basilio Paraíso 4. 50005 Zaragoza
- Secretaría de la Facultad de Economía y Empresa. Gran Vía, 2. 50005 Zaragoza

Campus Río Ebro:

- Secretaría de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura. Edificio Torres Quevedo. María de Luna, s/n. 50018 Zaragoza

Campus de Veterinaria

- Secretaría de la Facultad de Veterinaria. Miguel Servet, 177. 50013 Zaragoza

Campus de Huesca:

- Secretaría de la Escuela Politécnica Superior. Ctra. Cuarte s/n. Edificio Tozal Guara. 22071 Huesca
- Secretaría de la Facultad de Ciencias Salud y Deporte. Plaza Universidad, 3. 22002 Huesca
- Secretaría de la Facultad de C. Humanas y de la Educación. Valentín Carderera, 4. 22071 Huesca
- Secretaría de la Facultad de Empresa y Gestión Pública. Pza. Constitución, s/n. 22001 Huesca
- Unidad Administrativa. Vicerrectorado Campus de Huesca. Ronda Misericordia, 1. 22071 Huesca

Campus de Teruel:

- Unidad Administrativa Vicerrectorado Campus de Teruel. Ciudad Escolar, s/n. 44003 Teruel

- Teléfonos

Teléfonos: **876 553 006** y **876 553 714**

Extensiones: 843006 y 843714

- Correos electrónicos

registro@unizar.es

- Página web y redes sociales

- **INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO:** <https://secregen.unizar.es/registro-general>
- **ACCESO A LA SEDE ELECTRÓNICA:** <https://sede.unizar.es/>
- **CITA PREVIA:** <https://sede.unizar.es/?app=citas>
- **TABLÓN ELECTRÓNICO:** <https://sede.unizar.es/?app=touz>

- Forma de acceso y medios de transporte

Acceso en transporte público:

Línea 1 del tranvía. En la página web de <https://www.tranviasdezaragoza.es> encontrarás toda la información y recorrido de la línea.

Líneas de autobuses urbanos: 22, 24, 31, 35, 38, 41, 42, 53, Ci1, Ci2, Ci3 y Ci4. En la página web de <https://zaragoza.avanzagrupo.com/> encontrarás toda la información y recorridos de las líneas.

Acceso en bicicleta: puede realizarse utilizando el carril bici. Existen zonas de aparcamiento de bicicletas. En la página web de <https://www.zaragozaenbici.es/> encontrarás más información.

- Horario, medios y lugares de atención al público

Oficina de asistencia en materia de registro en periodo lectivo y no lectivo: de lunes a viernes de 9 a 14h.

[Oficina de Registro electrónico](#): 365 días al año / 24 horas

- Mapa de localización

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1001.00.030>



5. Relación de Servicios Prestados

Acreditación de identidad

- **s004:** Validación de claves concertadas (NIP y Contraseña administrativa) para relacionarse con la Universidad de Zaragoza
- **s005:** Acreditación de identidad de CI@ve Permanente y certificado FNMT de persona física (Con cita previa)

Registro de documentos

- **s007:** Registro de documentos presentados por comparecencia física o correo postal/mensajería
- **s008:** Gestión de solicitudes presentadas en Registro electrónico (sede.unizar.es)
- **s009:** Registro de documentación de Entrada y Salida a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR)

Recepción de notificaciones de otras Administraciones y Organismos

- **s020:** Recepción y registro de notificaciones dirigidas a la Universidad de Zaragoza

Colaboración entre unidades y Administraciones

- **s014:** Colaboración y soporte con Secretaría General, Gerencia y Administración Electrónica
- **s015:** Gestión activa del Convenio GEISER
- **s017:** Soporte a usuarios GEISER

Atención y asistencia al usuario

- **s018:** Quejas, sugerencias y felicitaciones
- **s021:** Asistencia a usuarios de modo telemático y presencial

Certificación para los Órganos de contratación de la UZ

- **s019:** Emisión de certificados

Administración del Tablón Oficial de la UZ (eTOUZ)

- **s022:** Gestión de las solicitudes de publicación en el eTOUZ

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.

Conforme a lo establecido en el artículo 15 del [ACUERDO 14 de noviembre de 2023](#), del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad de Zaragoza:

"Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con la Universidad de Zaragoza".

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con la Universidad de Zaragoza para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse con ella a través de medios electrónicos. El medio elegido por la persona para comunicarse con la Universidad de Zaragoza podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.
2. En todo caso estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con la Universidad de Zaragoza para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:
 - a) Las personas jurídicas.
 - b) Las entidades sin personalidad jurídica.
 - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con la Universidad en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y las notarias y los registradores y las registradoras de la propiedad y mercantiles.
 - d) Quienes representen a una persona interesada que esté obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - e) **Los miembros de la comunidad universitaria**, salvo el estudiantado de la Universidad de la Experiencia.
3. En los procesos selectivos de personal y puestos de trabajo cuya convocatoria establezca que los trámites de cumplimentación y presentación de solicitudes, aportación de documentos y pago de tasas deban realizarse a través de procedimientos electrónicos, se estará a lo dispuesto en el artículo 2.1c) del presente Reglamento.

4. De forma motivada, la Universidad de Zaragoza podrá excluir determinados trámites o procedimientos de la modalidad electrónica. La relación de trámites o procedimientos afectados por esta circunstancia deberá ser objeto de publicación en la sede electrónica de la Universidad con indicación de la razón de su exclusión, del carácter temporal o indefinido de ésta y con la información necesaria para poder realizar el trámite o iniciar el procedimiento de forma alternativa a la modalidad electrónica

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

Normativa general:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02/10/2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE 02/10/2015).
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (BOE 30/03/2021).

Normativa propia:

- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la **Sede Electrónica** de la Universidad de Zaragoza (BOA 03/08/2012).
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se regula el **Registro Electrónico** de la Universidad de Zaragoza. (BOA 03/08/2012). Modificada por Resolución de 16 de noviembre de 2015 (BOA 11/12/2015).
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula el **Tablón Oficial Electrónico** de la Universidad de Zaragoza. (BOA 03/08/2012).
- Resolución de 28 de septiembre de 2016, de la Secretaría General de la Universidad de Zaragoza, por la que se modifica el horario de apertura del Registro General de la Universidad de Zaragoza. (BOA 13/10/2016).
- ACUERDO 14 de noviembre de 2023, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el **Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad de Zaragoza** (BOA 29/11/2023).

Otras instrucciones de servicio: <https://zaguan.unizar.es/collection/normativas-administracion-electronica?ln=es>

8. Formas de participación del usuario

Correo electrónico: registro@unizar.es

Los usuarios pueden hacer llegar todo tipo de consultas, dudas y sugerencias que estimen oportunas a través de correo electrónico, teléfono o presencialmente.

El usuario del registro electrónico podrá participar en la mejora del servicio mediante comunicación por correo electrónico a regtel@unizar.es cuestiones referidas a fallos técnicos y/o problemas en la configuración y acceso de equipos informáticos.

Los usuarios que soliciten cita previa a través de la Sede electrónica podrán participar en una encuesta de satisfacción para ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

Asimismo, el interesado dispone de un [procedimiento de quejas y sugerencias](#) publicado en la Sede electrónica.

9. Fecha de entrada en vigor








La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su validación por la Inspección General de Servicios.


II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- **c002:** Validación de claves concertadas para relacionarse con la Universidad de Zaragoza a través de la sede.unizar.es de modo presencial previa identificación y de modo telemático para usuarios extranjeros que residan fuera de España conforme al procedimiento
- **c003:** Los servicios con cita previa (CI@ve permanente y FNMT-persona física) serán atendidos con diligencia y soporte al usuario
- **c004:** Digitalización de la documentación que se reciba en soporte papel
- **c018:** Comunicación de novedades en la aplicación GEISER a los gestores internos de la UZ
- **c019:** Respuesta a las quejas recibidas en el plazo máximo de 2 días hábiles
- **c020:** Asistencia de forma eficiente a los usuarios que nos demandan información sobre nuestros servicios
- **c017:** Expedición de certificados a los Órganos de contratación de la UZ en el plazo máximo de 2 días hábiles siguientes a fin de plazo de presentación de ofertas
- **c021:** Revisión y aprobación de las solicitudes de publicación en eTOUZ

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento:

Servicio prestado	Compromiso	Grupos de interés	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s004 Validación de claves concertadas (NIP y Contraseña administrativa) para relacionarse con la Universidad de Zaragoza	c002 Validación de claves concertadas para relacionarse con la Universidad de Zaragoza a través de la sede.unizar.es de modo presencial previa identificación y de modo telemático para usuarios extranjeros que residan fuera de España conforme al procedimiento	- Estudiantes - PTGAS - PDI		ic002 Porcentaje de quejas recibidas con respecto a las solicitudes gestionadas	Anual	<2 al año	Responsable de medición: Jefe de Sección Forma de cálculo/obtención: Excel
s005 Acreditación de identidad de CI@ve Permanente y certificado FNMT de persona física (Con cita previa)	c003 Los servicios con cita previa (CI@ve permanente y FNMT-persona física) serán atendidos con diligencia y soporte al usuario	- Estudiantes - PTGAS - PDI		ic003 Grado de satisfacción en la encuesta de cita previa	Anual	> 4 sobre 5	Responsable de medición: Jefe de Sección Forma de cálculo/obtención: Excel
s007 Registro de documentos presentados por comparecencia física o correo postal/mensajería	c004 Digitalización de la documentación que se reciba en soporte papel	- Estudiantes - PTGAS - PDI		ic024 Porcentaje de documentación digitalizada recibida en papel	Anual	>98%	Responsable de medición: Jefa de Sección Forma de cálculo/obtención: Excel
s017 Soporte a usuarios GEISER	c018 Comunicación de novedades en la aplicación GEISER a los gestores internos de la UZ	- PTGAS		ic020 Porcentaje de comunicaciones enviadas a los usuarios GEISER de la UZ sobre actualizaciones de la aplicación	Anual	100%	Responsable de medición: Jefa de Sección Forma de cálculo/obtención: Excel
s018 Quejas, sugerencias y felicitaciones	c019 Respuesta a las quejas recibidas en el plazo máximo de 2 días hábiles	- Estudiantes - PTGAS - PDI		ic021 Porcentaje de respuesta de quejas y sugerencias en plazo	Anual	> 95%	Responsable de medición: Jefa de Sección Forma de cálculo/obtención: Excel
s021 Asistencia a usuarios de modo telemático y presencial	c020 Asistencia de forma eficiente a los usuarios que nos demandan información sobre nuestros servicios	- Estudiantes - PTGAS - PDI		ic022 Porcentaje de correos respondidos en menos de 24 horas hábiles sobre solicitud de información sobre registro	Anual	> 95%	Responsable de medición: Jefe de Sección Forma de cálculo/obtención: Excel
s019 Emisión de certificados	c017 Expedición de certificados a los Órganos de contratación de la UZ en el plazo máximo de 2 días hábiles siguientes a fin de plazo de presentación de ofertas	- PTGAS		ic019 Porcentaje de certificados emitidos en plazo	Anual	> 95%	Responsable de medición: Jefe de Sección Forma de cálculo/obtención: Archivo de certificaciones

Servicio prestado	Compromiso	Grupos de interés	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s022 Gestión de las solicitudes de publicación en el eTOUZ	c021 Revisión y aprobación de las solicitudes de publicación en eTOUZ	- Estudiantes - PTGAS - PDI		ic023 Porcentaje de solicitudes de publicación rechazadas	Anual	< 5%	Responsable de medición: Jefe de Sección Forma de cálculo/obtención: Excel

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La carta de servicios es pública y accesible desde:

- Secretaría General: <https://secregen.unizar.es/registro-general>
- Inspección General de Servicios: <https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/>

2. Comunicación externa

La carta de servicios es pública y accesible desde:

- Secretaría General: <https://secregen.unizar.es/registro-general>
- Inspección General de Servicios: <https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/>

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

Los usuarios que consideren que el servicio prestado por la OAMR no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta podrán presentar una reclamación a través del Buzón de sugerencias y quejas disponible en la página web de la Universidad de Zaragoza.

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos:

- La responsable de la OAMR remitirá una comunicación al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el Servicio.

V. FORMAS DE PRESENTACION 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>)

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.