



Carta de Servicios de Facultad de Derecho

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	04/05/2015
V 2.0	Actualización al nuevo formato según procedimiento PRE 01.2.1 Adaptación al PGGMCS 2020_2024	04/05/2022
V 2.1	Corrección de errores de transcripción	01/06/2022

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Facultad de Derecho	Inspección General de Servicios	Gerencia
María Luisa Sánchez Lasmarías Administradora de la Facultad de Derecho	María Isabel Luengo Gascón Directora de la Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>



ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Derecho es un centro de la Universidad de Zaragoza encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión, conducentes a la obtención de los títulos oficiales de las enseñanzas de Grado y Máster que se imparten en ella.

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

En un contexto de cambio tecnológico continuo y de apertura a la sociedad, las cartas de servicio son un instrumento que posibilita el avance hacia una administración más eficaz, eficiente y participativa, situando a los usuarios en el centro de sus decisiones, y que implica la aplicación de una sistemática en la gestión contribuyendo a la consolidación de una cultura de mejora continua.

Por ello, la Facultad de Derecho comprometida con el sistema de gestión interna de la calidad implantado por la Universidad de Zaragoza para la mejora continua de los servicios prestados y la modernización de la gestión, elabora esta Carta de Servicios para informar a la sociedad en general, y a la comunidad universitaria, en particular, de los servicios que presta, de los compromisos y estándares de calidad que asume, y de los derechos que asisten a los usuarios, con el fin de fomentar y facilitar las relaciones con éstos.

2.1. Misión

Los servicios de la Facultad de Derecho tienen como misión llevar a cabo la planificación, coordinación y ejecución de los procesos académicos, administrativos y de gestión que dan soporte a la docencia e investigación, así como la atención e información a los usuarios, tratando de facilitar en todo momento su relación con el centro.

2.2. Visión

La Facultad de Derecho tiene el propósito de ofrecer los servicios que presta bajo criterios de eficacia, eficiencia, igualdad y transparencia; buscando la innovación y la utilización de las nuevas tecnologías, con un personal cualificado y motivado, que desempeñe las funciones que le son inherentes con profesionalidad y compromiso con la institución, e implicado en el logro del perfeccionamiento constante.

2.3 Valores

En su compromiso permanente con la calidad, la Facultad de Derecho, se propone prestar su servicio al colectivo universitario en particular y a la usuarios externos y sociedad en general, bajo los valores de:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	

Defensa y promoción de los valores democráticos sociales e individuales como la libertad, la igualdad, la legalidad, el pluralismo, la convivencia pacífica y la eliminación de cualquier tipo de discriminación, con especial atención a los colectivos más vulnerables. (ODS 4 Y 5, 16)

Profesionalidad y transparencia en la gestión, ofreciendo respuestas ágiles, serias y eficaces a las demandas de los usuarios.

Flexibilidad, adaptándose a los cambios normativos y tecnológicos que la sociedad actual demanda. (ODS 9)

Comunicación y motivación para desarrollar el trabajo en equipo, haciendo partícipes a todos sus miembros en la adopción de decisiones.

Sensibilidad y compromiso con el medio ambiente, participando en la mejora de la calidad de vida en nuestro entorno, promoviendo el uso racional de los recursos disponibles y abogando por un desarrollo sostenible. (ODS 12)

Promover espacios y hábitos de convivencia saludable, en un entorno seguro y sin riesgos. (ODS 3)

Promover y establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas, manteniendo un canal de comunicación abierto con la sociedad. (ODS 17)



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad


- Denominación completa: Facultad de Derecho
- La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta Carta de Servicios es de la administradora del centro, María Luisa Sánchez Lasmarías, y de la Comisión de Calidad constituida al efecto.

4. Información de contacto

- Dirección postal
Facultad de Derecho
C/ Pedro Cerbuna, 12.
50009 Zaragoza (España)



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	



b) Teléfonos

- Conserjería: +(34) 976 76 13 65
- Decanato: +(34) 976 76 13 59 (Secretaría de Decanato)
- Administradora: +(34) 976 76 13 79
- Biblioteca: +(34) 976 76 14 98
- Secretaría:
 - ✚ Asuntos académicos: +(34) 876 55 36 28
 - ✚ Asuntos administrativos: +(34) 876 55 36 29
 - ✚ Relaciones internacionales: +(34) 976 76 26 30
- Departamentos:
 - ✚ Derecho de la Empresa: +(34) 976761378
 - ✚ Derecho Privado: +(34) 976 76 14 68
 - ✚ Derecho Público: +(34) 976 76 14 33
 - ✚ Derecho Penal, Fil. del Derecho e Hist. del Derecho: +(34) 976 76 21 17
- Taller de impresión y edición: +(34) 976 76 14 92

c) Correos electrónicos

- Información general: derez@unizar.es
- Conserjería: csjderez@unizar.es
- Decanato: dirderez@unizar.es
- Administradora: admderez@unizar.es
- Biblioteca: bibderez@unizar.es
- Secretaría:
 - ✚ Asuntos académicos: acaderez@unizar.es
 - ✚ Asuntos administrativos: adaderez@unizar.es
 - ✚ Relaciones internacionales: interder@unizar.es
- Departamentos:
 - ✚ Derecho de la Empresa: sed4003@unizar.es
 - ✚ Derecho Privado: sed4004@unizar.es
 - ✚ Derecho Público: sed4005@unizar.es
 - ✚ Derecho Penal, Fil. del Derecho e Hist. del Derecho: sed4010@unizar.es
- Taller de impresión y edición: publider@unizar.es



ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	

d) Página web y redes sociales

<https://derecho.unizar.es/>



https://twitter.com/Derecho_Unizar



<https://www.facebook.com/derechounizar/>



https://www.instagram.com/accounts/login/?next=/derecho_unizar/



<https://www.linkedin.com/company/derechounizar/>

e) Forma de acceso y medios de transporte

- Tranvía de Zaragoza-Línea 1 Parada: Plaza de San Francisco

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

- Autobús urbano de Zaragoza: Líneas 22, 24, Ci1,

<https://zaragoza.avanzagrupo.com/>

- Acceso en bicicleta: el acceso puede realizarse utilizando carril bici.

- Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en cada una de las dos entradas a la facultad.

<https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/transporte/bicicleta>

- Acceso con vehículo propio: se puede acceder al campus de San Francisco con acreditación. Dentro del parking existen plazas reservadas para personas con movilidad reducida. La gestión de este acceso se realiza en la Unidad de Seguridad de la Universidad.

<https://usuz.unizar.es/gesti%C3%B3n-de-los-aparcamientos>

f) Horario, medios y lugares de atención al público

Apertura del centro:

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 7:45 a 21:30
- Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 8:00 a 14:00

Biblioteca:

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8:15 a 21:15
- Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 8:15 a 13:45

Conserjería:


- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8:00 a 21:15
- Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 8:00 a 13:45

Secretaría

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00
- Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 13:45



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	



Departamentos

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00
- Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 13:45

Taller de edición e impresión:

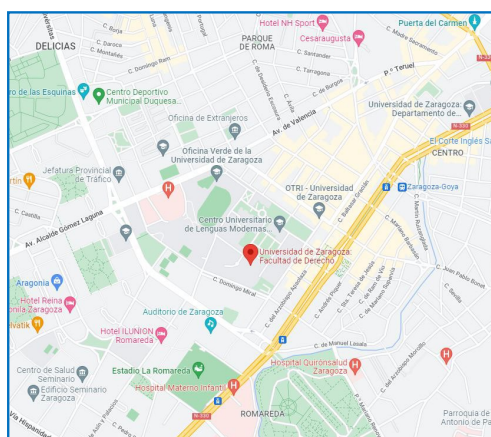
Periodo lectivo: lunes y viernes, de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00

Martes, miércoles y jueves, de 9:00 a 20:00

Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 13:45

g) Mapa de localización

41°38'27.7"N 0°53'56.7"W



5. Relación de los servicios prestados

5.1 Información y atención al usuario

- Atención e información personalizada a los usuarios internos y externos sobre los servicios propios de la facultad, de forma presencial, telefónica y telemática.
- Información de carácter general a través de tableros de anuncios, pantallas electrónicas, página web y listas de correo.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso participando en las jornadas de bienvenida.

5.2 Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza

La Facultad de Derecho es una de las oficinas de asistencia en materia de registro de la UZ. Gestiona los libros de registro a través de la aplicación GEISER, integrada actualmente con el Registro Electrónico de la Administración del Estado (REGAGE).

5.3 Servicios relacionados con la gestión académica

- Gestión de los calendarios y horarios de clase y de exámenes.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>



ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	



- Admisión de alumnos de nuevo ingreso a través de las distintas vías de acceso (tramitación de solicitudes, gestión de llamamientos y listas de espera).
- Matrícula y procesos relacionados con la misma (asignación de cita previa, tramitación de solicitudes de matrícula, realización de modificaciones y anulaciones, seguimiento del pago de las tasas y liquidación del seguro escolar).
- Tramitación de otras solicitudes del estudiante.
- Evaluación del aprendizaje (actas, tribunales de revisión, evaluación curricular, adelanto de convocatoria).
- Prácticas académicas externas.
- Tramitación de los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster.
- Propuesta de premios extraordinarios de fin de estudios.
- Programas de movilidad de estudiantes nacionales e internacionales.
- Tramitación de las solicitudes de títulos oficiales y gestión de duplicados. Expedición de certificados y otros documentos relacionados con la gestión académica.
- Gestión académica de los Estudios Propios.
- Gestión y mantenimiento de los expedientes académicos de los estudiantes.

5.4 Servicios relacionados con la gestión económica

- Seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de ingresos y gastos.
- Gestión económica de los estudios propios.
- Suministro de información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Informe anual ante la Junta de Facultad del ejercicio económico una vez cerrado.
- Actualización y mantenimiento del inventario de bienes de la facultad.

5.5 Servicios relacionados con la gestión de personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS)

- Expedición al PDI de certificados de dirección y participación en tribunales de TFG/TFM, de docencia; así como de pertenencia a los órganos colegiados del centro.
- Acreditación de familiares de PAS y PDI para solicitud de permisos.

5.6 Gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia

- Apertura y cierre de los edificios, aulas y dependencias para actividad docente, exámenes extraordinarios y procesos selectivos externos.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>



ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	

- Mantenimiento de aulas y salas en condiciones adecuadas para la docencia presencial y virtual; así como para el resto de actividades y eventos que se realizan en ellas.
- Organización, control y reserva de espacios y recursos de apoyo a la docencia.
- Actualización y mantenimiento de equipos en la Sala de usuarios y en el Aula de Informática.
- Colaboración en mantenimiento de equipos y dependencias mediante realización de partes de mantenimiento.
- Gestión y reciclaje de equipamiento obsoleto.
- Colaboración en la organización de eventos en el centro.
- Reproducción desde distintos soportes y digitalización de documentos de utilidad académica (apuntes, libros); así como venta de textos docentes editados por prensas universitarias y material docente depositado por el profesorado.
- Gestión del correo interno, externo y paquetería.

5.7 Servicios relacionados con la seguridad y salud

- Servicio de desfibrilador y botiquín.
- Detección y comunicación de situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud.
- Colaboración en la adaptación de condiciones de docencia, estudio y trabajo para las personas con necesidades específicas.
- Gestión del sistema de acceso al centro fuera del horario ordinario de apertura.
- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación del centro.

5.8 Servicio de Biblioteca

Todos los servicios que se prestan en la biblioteca de la Facultad de Derecho y sus compromisos de calidad se pueden consultar en la carta de servicios de la BUZ:


<http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>

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) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	



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

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

7.1 Normas de carácter general

- 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 Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 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. Decreto 84/2016, de 14 de junio.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	

7.2 Normativa propia

Toda la normativa, completa y actualizada se encuentra en las páginas de la Universidad de Zaragoza:

- Académica
<https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- Económica
<https://vgeconomica.unizar.es/normativa>
- Recursos humanos PAS
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Recursos humanos PDI
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi>
- Propia de la Facultad de Derecho
 - ✚ Reglamento de la Facultad de Derecho:
https://zaquan.unizar.es/record/30523/files/norma_ReglamentoDerecho_2005_oriqinal.pdf
 - ✚ Reglamento de TFG de la Facultad de Derecho en la titulación de Grado en Derecho:
<http://derecho.unizar.es/trabajo-fin-de-grado>
 - ✚ Reglamento del prácticum en la titulación de Grado en Derecho:
<http://derecho.unizar.es/asignatura-practicum>


8. Formas de participación del usuario

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general permite presentar iniciativas, sugerencias y en su caso quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la Universidad. Para ello establece los siguientes medios:

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	



Por otra parte, la Facultad de Derecho atiende las consultas, quejas y sugerencias de los interesados, sean o no miembros de la comunidad universitaria, a través de las diferentes cuentas de correo institucionales, telefónicamente o a través de la atención presencial.

Las encuestas de satisfacción a los usuarios que se realizan durante el curso académico a lo largo de diferentes periodos, permiten recabar información sobre el grado de satisfacción de diferentes grupos de usuarios con los servicios prestados en la facultad.

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

1. Dar respuesta a las consultas formuladas a través de los correos institucionales del centro (derez@unizar.es y csjderez@unizar.es) en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.
2. Resolución de solicitudes de reconocimiento de B1 en el plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud.
3. Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud.
4. Tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales y SET mediante el envío a la Sección de Formación Permanente y Títulos mensualmente.
5. Expedición de los certificados de PDI en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de su solicitud en la secretaría del centro o de los departamentos respectivamente.
6. Tramitar las liquidaciones de ingresos en el plazo máximo de 5 días laborables siguientes a la generación de la hoja de cobro.
7. Realizar la orden de pago de los bienes y servicios en un plazo inferior al mes a contar desde el registro de la correspondiente factura, siempre que exista disponibilidad presupuestaria.
8. Dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud.
9. Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del centro.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	




ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.1		 Facultad de Derecho Universidad Zaragoza
		Fecha: 01/06/2022		

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
5.1 Información y atención al usuario	Estudiantes, PAS, PDI, usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de los correos institucionales del centro en el plazo máximo de 2 días laborables.	Porcentaje de consultas formuladas por correo y resueltas en un plazo igual o inferior al establecido.	Semanal	95%	Funcionarios de secretaría y conserjería que se encargan de la gestión de las cuentas de correo a través de las cuales se atienden las consultas.: derech@unizar.es y csiderez@unizar.es Hoja de cálculo
5.3 Servicios relacionados con la gestión académica	Estudiantes	Resolución solicitudes de reconocimiento de B1 en el plazo máximo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo igual o inferior al indicado.	Mensual	95%	Funcionario que tramita los reconocimientos de B1. Hoja de cálculo
	Estudiantes y egresados	Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificaciones en el plazo máximo de 3 días laborables desde su recepción.	Porcentaje de títulos y certificados emitidos en plazo.	Semanal	95%	Jefe de Negociado de asuntos académicos. Hoja de cálculo
	Estudiantes	Tramitación de las solicitudes de títulos a la sección de formación permanente y títulos mensualmente.	Porcentaje de títulos enviados en plazo.	Mensual	90%	Funcionario que gestiona el envío de los títulos. Hoja de cálculo

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	




ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.1		 Facultad de Derecho Universidad Zaragoza
		Fecha: 01/06/2022	Página 13 de 15	

5.4 Servicios relacionados con la gestión económica	Servicios internos	Tramitar las liquidaciones de ingresos en el plazo de 5 días laborables siguientes a la generación de la hoja de cobro.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo.	Mensual	90%	Jefe de Negociado de asuntos administrativos. Hoja de cálculo
	Usuarios externos	Realizar la orden de pago de los bienes y servicios solicitados a contar desde el registro de la factura, en un plazo inferior al mes, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas que se han abonado dentro del plazo.	Mensual	90%	Jefe de Negociado de asuntos administrativos. Hoja de cálculo
5.5 Servicios relacionados con la gestión de PAS y PDI	PDI	Expedición de los certificados de PDI en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de su solicitud en la secretaría del centro o de los departamentos.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	Mensual	95%	Funcionarios de la secretaría del centro y de los departamentos que realizan los certificados. Hoja de cálculo
5.6 Gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia	Estudiantes PDI	Dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios en el plazo máximo de 2 días laborables	Porcentaje de reservas confirmadas en plazo.	Mensual	95%	Encargados de conserjería. Hoja de cálculo
5.7 Servicios relacionados con la seguridad y salud	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del centro	Valoración de los informes emitidos por la UPRL.	Anual	Disminución de fallos en el informe de la UPRL	Administrador y encargados de conserjería.

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El contenido de la carta de servicios de la Facultad de Derecho se dará a conocer a través de los siguientes mecanismos de comunicación:

1. Comunicación interna

- Envío a las listas de correo electrónico de estudiantes, PDI y PAS de la facultad.
- Publicación de la noticia de la aprobación de la carta de servicios en el apartado de actualidad de la web de la facultad.
- Publicación de forma permanente en la página web de la facultad en el apartado de calidad.

2. Comunicación externa

- Publicación de la carta en la página web de la Universidad de Zaragoza.
- Difusión de la carta de servicios a través de las redes sociales de la facultad.

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

En caso de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la carta de servicios, se procederá a valorar las causas que lo han motivado y se propondrán las acciones de mejora para llegar a su consecución; pudiendo plantearse la viabilidad o no del mismo o del indicador correspondiente.


En el caso de que el incumplimiento se haya detectado por una reclamación o queja, se dará respuesta a la misma en el plazo máximo de cinco días hábiles, indicando las posibles causas y medidas adoptadas para subsanarlas y ofreciendo las correspondientes disculpas.

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

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

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>


CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	

Además, cualquier usuario o miembro de la comunidad universitaria dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias, quejas o reclamaciones:

- El Defensor Universitario.
<https://defensoruniversitario.unizar.es/la-defensora-universitaria>
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección electrónica de la facultad: derez@unizar.es. El plazo de contestación, de forma personalizada a quejas y sugerencias será de 5 días hábiles desde su recepción, salvo que sea preciso un informe externo.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994>

CSV: ffc9e04aa0d4c5ff670d98b821150994	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUISA SÁNCHEZ LASMARÍAS	Administradora Facultad de Derecho	01/06/2022 11:54:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	01/06/2022 12:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 12:47:00	