



Carta de Servicios de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Universidad de Zaragoza

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	20/12/2020

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Oficina General de Asistencia en Materia de Registro	Inspección General de Servicios	Gerencia
Rosa M ^a Villaverde Belido Jefe de la Oficina General de Asistencia en Materia de Registro	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

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe de Seccion de Registro General
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

21/01/2021 11:33:00
21/01/2021 11:42:00
21/01/2021 11:47:00



ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2>

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El artículo 16 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo dispone la obligación, para todo el Sector Público, de contar con un registro electrónico propio, interoperable e interconectado, con capacidad de gestionar documentos electrónicos.

El registro electrónico general de la UZ dispone de 21 oficinas de asistencia en materia de registros (en adelante OAMR), una en su sede electrónica y 20 presenciales, y es plenamente interoperable e interconectado en el ámbito de las funciones que realiza la Universidad para la prestación del servicio público de la educación superior, conforme al artículo 1 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

El registro electrónico general de la Universidad de Zaragoza contiene el asiento de cuantos escritos y comunicaciones se reciban en los órganos, servicios y unidades administrativas de la Universidad y de los escritos y comunicaciones oficiales que se expidan por los mismos. Mediante su adhesión al Sistema de Interconexión de Registros (SIR), está habilitado tanto para el envío de documentos electrónicos a otras Administraciones Públicas como 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 (año 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.

2.1. Misión


Las OAMR, tanto general como auxiliares, desarrollan las funciones que la legislación en materia de procedimiento administrativo les encomienda, en especial, aquellas relativas a la digitalización de documentos presentados de manera presencial por los interesados no obligados a relacionarse con la UZ a través de medios electrónicos, a la expedición de copias electrónicas auténticas que se incorporen a un expediente administrativo, y a 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, las OAMR son sujeto activo en la formación de sus alumnos y empleados como verdaderos ciudadanos digitales.



ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2>

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO	Jefe de Seccion de Registro General	21/01/2021 11:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/01/2021 11:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/01/2021 11:47:00	



2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la Universidad de Zaragoza nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Aprendizaje continuo y resiliencia
- Respeto y asistencia a las personas
- Liderazgo y Educación Social
- Transversalidad en el trabajo
- Confidencialidad y Protección de Datos Personales
- Compromiso con la digitalización de la Universidad de Zaragoza
- Compromiso con los siguientes objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

ODS 4. *Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.*

ODS 16. *Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.*

ODS 17. *Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, especialmente en lo relativo a la meta "Proporción de personas que utilizan Internet".*

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación: Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Universidad de Zaragoza.
- b) Responsable de la unidad: Rosa M^a Villaverde Bellido, Jefe de Sección.

Equipo de trabajo que ha participado en su elaboración:

- María Martínez Fernández, Jefe de Negociado de la oficina general de asistencia en materia de registro
- María Luisa Sánchez Lasmariás, Administradora de la Facultad de Derecho y responsable de su oficina auxiliar de asistencia en materia de registro.

4. Información de contacto

- a) Ubicación:

Campus San Francisco

- OAMR General Edificio Servicios Centrales, planta baja. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza.
- OAMR Auxiliar Facultad de Ciencias. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Ciencias de la Salud. C/ Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe de Seccion de Registro General
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

21/01/2021 11:33:00
21/01/2021 11:42:00
21/01/2021 11:47:00





- OAMR Auxiliar Facultad de C. Sociales y Trabajo. C/ Violante de Hungría, 23. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Derecho. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Educación. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Filosofía y Letras. Avda. San Juan Bosco, 7. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Medicina. C/Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Instituto de Ciencias de la Educación. C/Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar SAD, Pabellón Polideportivo Universitario. C/Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza

Campus Gran Vía:

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

Campus Río Ebro:

- OAMR Auxiliar Escuela de Ingeniería y Arquitectura E. Torres Quevedo, C/ María de Luna, s/n. 50018 Zaragoza

Campus de Veterinaria

- OAMR Auxiliar Facultad de Veterinaria. C/ Miguel Servet, 177. 50013 Zaragoza

Campus de Huesca:

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

Campus de Teruel:

- OAMR Auxiliar Vicerrectorado Campus de Teruel. Ciudad Escolar, s/n. 44003 Teruel

b) Teléfonos: 976761000 extensiones 1006 y 3006 (Registro General)

c) Correo electrónico: registro@unizar.es

d) Páginas web: <https://secregen.unizar.es/registro-general> <https://sede.unizar.es>



ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2>

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO	Jefe de Seccion de Registro General	21/01/2021 11:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/01/2021 11:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/01/2021 11:47:00	



e) Forma de acceso y medios de transporte:

Acceso en transporte público:

- Línea 1 del tranvía. En la página web de <https://www.tranviasdezaragoza.es/es/> encontrarás toda la información y recorrido de la línea.
- Líneas de autobuses urbanos: 21, 22, 23, 24, 25, 33, 34, 35, 38, 40, 41, 42, 51, 52, Ci1 y Ci2. 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 el Campus de Plaza de San Francisco y en el Campus Paraíso. En la página web de <https://www.zaragozaenbici.es/> encontrarás más información.

f) Horario y medios y lugares de atención al público:

- Todas las oficinas de registro presencial, en periodo hábil, lunes a viernes de 9 a 14h.
- Registro electrónico telemático accesible en sede electrónica: 365 días al año x 24 horas

g) Mapa de localización de la Registro General: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1001.00.030>



ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2>

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO	Jefe de Seccion de Registro General	21/01/2021 11:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/01/2021 11:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/01/2021 11:47:00	



5. Relación de los servicios prestados

- a) Validación de credenciales unizar.
- b) Registro de identidades en cl@ve permanente y certificados FNMT-RCM-persona física *.
- c) Gestión de la oficina de registro electrónico *.
- d) Asistencia a interesados en el uso del catálogo de procedimientos y/o formularios accesibles en sede electrónica de la UZ.
- e) Asistencia a interesados, no obligados, que opten por la presentación en nuestras oficinas presenciales de escritos solicitudes y/o comunicaciones y otros documentos anexos que dirijan a la Universidad de Zaragoza (y excepcionalmente a otros organismos):
- facilitar la iniciación del procedimiento (identificación del órgano al que desean dirigirse).
 - digitalización y asignación de metadatos de los documentos presentados.
 - elaboración y entrega de justificantes de recibo.
- f) Recepción de entradas -electrónicas o físicas- enviadas por otros registros (SIR) *
- g) Registro de entrada de documentos recibidos por correo postal o mensajería.
- h) Registro de entrada de facturas no electrónicas.
- i) Envío de asientos y documentos de entrada a las unidades tramitadoras; gestión de rechazos y reenvíos.
- j) Registro de salida de documentos y envíos físicos desde ámbito de oficina. Validación de asientos de salida electrónicos creados desde las unidades tramitadoras (SIR) *.
- k) Recepción de notificaciones electrónicas dirigidas a Universidad de Zaragoza*.
- l) Gestión del Tablón Electrónico de la Universidad de Zaragoza *.
- m) Emisión de certificados, según normativa de Contratación Pública *.
- n) Gestión de dudas o discrepancias relativas a la presentación de escritos.

*Nota: Los servicios marcados con * son prestados únicamente en la Oficina General de Asistencia en Materia de Registro.*

6. Derechos y obligaciones 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 Pública:

- 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.

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO

Jefe de Seccion de Registro General

21/01/2021 11:33:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

21/01/2021 11:42:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

21/01/2021 11:47:00



- 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.

Obligaciones según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo y el artículo 9 del Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad de Zaragoza:

- a) Los sujetos obligados al uso de medios electrónicos en sus relaciones administrativas con la UZ deben disponer de medios de identificación y/o firma electrónica válidos, no solo para formular solicitudes, escritos y comunicaciones sino también para recibir notificaciones electrónicas.

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

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 de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el **Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad**. (BOA 10/10/2018). Modificado por Acuerdo 18 de marzo de 2019 (BOA 28/03/2019).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2>

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO	Jefe de Seccion de Registro General	21/01/2021 11:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/01/2021 11:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/01/2021 11:47:00	

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

Normativa general:

-Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del Registro contable de facturas en el sector público.

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02/10/2015). Modificada por Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto-(BOE 04/09/2018), por Real Decreto-ley 27/2020, de 4 de agosto y por Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre.

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE 02/10/2015)

8. Formas de participación del usuario

A través de la cuenta registro@unizar.es todos los usuarios nos pueden hacer llegar todo tipo de consultas, dudas y sugerencias que estimen oportunas.

El usuario del registro electrónico participa en la mejora del servicio mediante comunicación por correo electrónico a la cuenta regtel@unizar.es y suele estar referida a fallos o cuestiones técnicas y/o problemas en la configuración de los equipos informáticos.

Asimismo, el interesado dispone de un procedimiento de quejas y sugerencias publicado en la sede electrónica y en la página web del Centro de Información Universitaria

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


<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ).



 ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2>

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO	Jefe de Seccion de Registro General	21/01/2021 11:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/01/2021 11:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/01/2021 11:47:00	

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

A.- Impulso de una verdadera administración electrónica:

- Potenciar el funcionamiento electrónico de la Universidad de Zaragoza, mediante la presentación electrónica de las solicitudes a través de su Sede Electrónica (norma de sujetos obligados).
- Digitalización de documentos de entrada en tiempo de atención al interesado no obligado, inferior a 5 minutos.
- Registro y envío de documentos de salida, digitalizados, con destino a otras administraciones a través de SIR, siempre que exista conectividad.
- Facilitar la obtención de medios de identidad y/o firma electrónica en la hora de cita previa prefijada y, cuando sea posible, incluso sin cita previa.

B.- Atención multicanal:

- Correo electrónico: atención a dudas y consultas en registro@unizar.es en el mismo día que se reciben.
- Atención telefónica personal y afable: extensiones 843006, 843714 y 841006
- Atención presencial, si el procedimiento lo requiere o para interesados no obligados.
- Registro telemático disponible 24hx365días al año:
 - regtel@unizar.es
 - <https://ae.unizar.es/?app=solicita>
- Quejas y sugerencias atendidas en un plazo no superior a 48 horas


C.- Interacción con las unidades de tramitación de los procedimientos en UNIZAR:

- Envío de la documentación registrada de entrada, en el plazo mínimo de 24h o máximo de 72h siguientes.
- Emisión de certificados a los órganos de contratación en el plazo fijado
- Publicación inmediata de anuncios en tablón electrónico, durante horario de apertura (Lunes a Viernes hábiles de 9 a 14h).
- Recepción de notificaciones electrónicas en plazo.
- Control de trazabilidad: seguimiento de asientos rechazados, reenviados o sin confirmar.

D.-Acciones colaborativas:

- Reporte de incidencias y/o sugerencias de mejora con Geiser, Regtel, Solicita y Her@ldo.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2>

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO	Jefe de Seccion de Registro General	21/01/2021 11:33:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/01/2021 11:42:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/01/2021 11:47:00	



- Edición o actualización de manuales de usuario de registro (oficinas y unidades de tramitación).
- Colaboración con la Secretaria General en redacción de normas e instrucciones.
- Participación en el Comité de Administración Electrónica de UNIZAR.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Los indicadores de cumplimiento del compromiso de calidad serán analizados por la responsable de la Oficina General de Asistencia en Materia de Registro:

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Difusión del servicio de obtención de medios de identidad y/o firma	Interesados	Impulso de AE	-nº de registros clave o fnmt realizados	mensual	crecimiento sostenido	Excel de control en registro general
Obtención de medios de identidad y/o firma electrónica	Interesados	Impulso de AE	- Índice de satisfacción medido en sistema de cita previa (encuesta)	anual	80% satisfecho o muy satisfecho	Índice reportado por AE
Digitalización de documentos	Interesados	Impulso de AE	%de entradas con doc. digital	anual	Superior al 70%	Datos obtenidos de Geiser
Tramitación íntegramente electrónica	Interesados	Impulso de AE	% salidas registradas desde plataforma heraldo respecto al total	anual	Superior al 70%	Datos obtenidos de Geiser
Consultas por correo electrónico	Interesados	Atención multicanal	% de email con respuesta en el mismo día que se reciben	mensual	Superior al 80%	Excel de control en registro general
Quejas y sugerencias	Interesados	Atención multicanal	Respuestas en plazo inferior a 48 horas	mensual	Superior al 80%	Datos obtenidos de Heraldo
Atención presencial o	Interesados	Atención multicanal	Nº de quejas sobre trato indebido	anual	0 quejas	Datos obtenidos de Heraldo





SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Control de trazabilidad de los envíos	Unidades de tramitación	Interacción con UT	%de asientos rechazados, reenviados y pendientes de confirmación	anual	Inferior al 15%	Datos obtenidos de Geiser
Publicaciones en tablón electrónico	Interesados y unidades de tramitación	Interacción con UT	% de anuncios corregidos tras su publicación	mensual	Inferior a 20%	Datos exportados de heraldo.
Descarga de notificaciones electrónicas dirigidas a UZ	Interesados y unidades de tramitación	Interacción con UT	% de notificaciones descargadas en plazo	mensual	Superior a 95%	Datos obtenidos desde Geiser. Supeditado a recepción de aviso de disponibilidad
Certificados al órgano de contratación	Servicio de Patrimonio y Contratación	Interacción con UT	% de certificados emitidos para la fecha solicitada	anual	Superior a 95%	
Incidencias o sugerencias GEISER	Equipo geiser	Acciones colaborativas	Nº de incidencias enviadas a Geiser	mensual	Inferior a 5 incidencias mensuales	
Incidencias o sugerencias Her@ldo, Regtel o Solicita	Equipo AE Unizar	Acciones colaborativas	Nº de incidencias enviadas a heraldo@unizar.es	mensual	Inferior a 10 incidencias mensuales	
Manuales de usuario de registro	Ámbitos de oficina y UT	Acciones colaborativas	Nº de manuales sobre registro editados o actualizados	anual	Mínimo una vez al año	



ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2>

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Jefe de Seccion de Registro General	21/01/2021 11:33:00	
	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	21/01/2021 11:42:00 21/01/2021 11:47:00	



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La responsable de registro general realizara un informe anual de compromisos e indicadores en el que se propondrán acciones de mejora de aquellos aspectos que lo requieran. Dicho informe, será sometido a visto bueno del Secretario General y se comunicará a los responsables de oficina para que se lleven a cabo las correcciones necesarias o las mejoras propuestas.

2. Comunicación externa

Esta carta de servicios será difundida en la página web de la Secretaria General y en el espacio dedicado a ello por la Inspección General de Servicios.

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

Se deberá elaborar un plan de seguimiento que permita realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados. Este control se realizará a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de compromisos y del grado de satisfacción de los usuarios.

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

La Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma, establece la sede electrónica como lugar donde llevar a cabo la formulación de sugerencias y quejas <https://sede.unizar.es>

Además se puede realizar una queja, sugerencia o felicitación a través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>

Nuestro compromiso es responder de forma personalizada toda queja, sugerencia o felicitación en el plazo máximo de 48 horas a partir de su recepción en la sección.

CSV: ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 12 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ROSA MARIA VILLAVERDE BELLIDO
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefe de Seccion de Registro General
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

21/01/2021 11:33:00
21/01/2021 11:42:00
21/01/2021 11:47:00



ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ea79c176204f0a9e3b0869f994981dd2>