

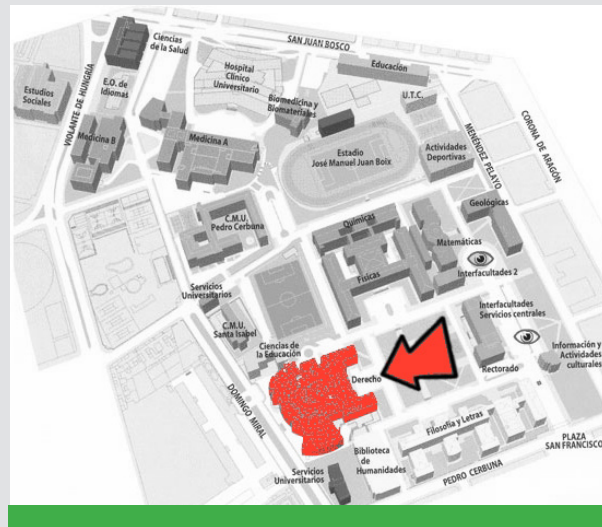
Derechos y obligaciones como usuario

DERECHOS

- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio.
- Identificar al personal que presta servicios en esta Facultad.
- Recibir el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico con sus datos de carácter personal.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal.

DEBERES

- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las referidas al uso de espacios de prácticas.
- Cumplir las indicaciones del personal y la normativa que regula el uso de las instalaciones y servicios.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias.
- Respetar la integridad y estado de las instalaciones, los equipos y los recursos del centro



Dónde estamos

Facultad de Derecho
Universidad de Zaragoza. Campus San Francisco

📍 C/ Pedro Cerbuna 12, 50003 Zaragoza

☎ (+34) 976 761365

✉ csjderez@unizar.es



unizar.es



Universidad
Zaragoza

1542

CARTA DE SERVICIOS
Universidad de Zaragoza

Facultad de Derecho

derecho.unizar.es



Facultad de Derecho
Universidad Zaragoza



Facultad de Derecho
Universidad Zaragoza

Mediante la Carta de Servicios, las distintas áreas de la Facultad de Derecho (Conserjería, Departamentos, Decanato y Secretaría) adquieren el compromiso de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. En este documento se detallan los servicios que se gestionan, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones que asisten a los usuarios.

Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general nuestra disposición por prestar un servicio transparente, accesible, y eficiente que transmita proximidad y confianza en el trato y atienda sus exigencias relacionadas con nuestra misión.

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La Facultad de Derecho es un centro de la Universidad de Zaragoza, encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos conducentes a la obtención de los siguientes títulos:

- Graduado en Derecho
- Gestión Doble Titulación ADE-Derecho
- Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales
- Máster Universitario en Abogacía
- Máster Universitario en Gestión Administrativa (a partir de curso 2016-17)

Nuestra misión es la gestión de los procesos académicos, económicos, administrativos y de servicios conducentes a la obtención de los títulos de Grado y Máster y el apoyo administrativo a la organización docente, a la investigación y a la enseñanza universitaria en general.

Aspiramos a prestar un servicio a los usuarios ágil, eficiente, eficaz y de calidad, así como a mejorar la imagen externa de la Facultad a través de los actos protocolarios del centro. Esperamos ser un referente de profesionalidad, calidad y compromiso con la institución donde la Facultad desarrolla su actividad, dentro de un marco de mejora constante y afán de superación.

Principales servicios

- ▶ Información y atención al usuario
- ▶ Gestión académica
- ▶ Gestión económica
- ▶ Gestión administrativa y apoyo al profesorado del Departamento
- ▶ Información y atención general al usuarios
- ▶ Registro auxiliar del Registro General de la UZ
- ▶ Gestión de personal
- ▶ Gestión de espacios, recursos y apoyo a la docencia

Formas de colaboración y participación

Los usuarios pueden colaborar en el proceso de mejora de nuestra gestión por medio de:

- Buzón de sugerencias de la web de la Facultad.
- Realización de sugerencias o reclamaciones presentadas por escrito.
- Participación en encuestas realizadas por el Centro.

Compromisos

1. Información, atención y asesoramiento al usuario: Contestar a las solicitudes en un plazo máximo de dos días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.

2. Admisión y gestión de los estudios de doctorado: Resolución de consultas sobre y realización de trámites en dos días hábiles, desde que se dispone de la documentación necesaria.

3. Apoyar y orientar al profesorado, cargos y órganos académicos en el cumplimiento material de sus obligaciones académicas y administrativas en un plazo medio de 2 días.

4. Expedición y emisión de certificados e informes sobre la actividad docente y de gestión del profesorado en el plazo medio de 3 días hábiles desde la solicitud, salvo incidencias documentales.

5. Facilitar la gestión administrativa del Plan de Ordenación Docente. Realizar las gestiones necesarias en el plazo máximo de dos días hábiles desde que se dispone de la información.

6. Gestionar las solicitudes de plazas y concursos de PDI. Impulso inmediato de los trámites sucesivos.

7. Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, teléfono, o vía presencial en Secretaría, atendiendo a las demandas del usuario.

8. Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés, así como el uso de la web social para comunicaciones y avisos de interés general.

9. Tramitación de documentación presentada en Registro antes de las 24h máximo.

10. Entrega de certificaciones académicas oficiales y compulsas en el plazo de 2 a 5 días.

11. Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o servicios solicitados, en el plazo de un mes desde su registro, siempre que exista disponibilidad presupuestaria y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.

12. Publicar horarios al menos una semana antes del inicio de matrícula y actualización diaria de convocatorias de exámenes en tablones e internet.

13. Envío, recogida y distribución diaria de correo interno/externo y paquetería.

14. Asignación de aulas para docencia y usuarios externos con los requisitos solicitados (aforo, medios audiovisuales, climatización y personal).

15. Mantenimiento de edificios en condiciones idóneas de utilización (equipamiento, confort y seguridad).



Indicadores para el seguimiento

1. Porcentaje de solicitudes para información contestadas en plazo: 90%
2. Porcentaje de consultas y trámites realizados en plazo: 90%
3. Porcentaje de trámites realizados en un día hábil: 95%
4. Porcentaje de facturas pagadas en plazo: 90%
5. Tiempo medio en la tramitación de solicitudes: 90%
6. Tiempo medio en prestar apoyo: Seguimiento
7. Tiempo medio de emisión del certificado: 95%
8. Tiempo empleado en realizar las gestiones: 95%
9. Porcentaje de trámites que se impulsan de manera inmediata: 95%
10. Porcentaje de consultas resultas de forma inmediata o en plazo inferior a 2 días laborables: 95%
11. Número de comunicaciones realizadas por correo electrónico y a través de la web social de la Facultad: Seguimiento
12. Porcentaje de matrículas tramitadas en la sala de Automatrícula de forma correcta y sin incidencias: Seguimiento
13. Porcentaje de solicitudes tramitadas en plazo: 90%
14. Tiempo medio en enviar a responsable destinos y en publicar, preparar documentación y notificar destinos a interesados: 95%
15. Porcentaje de trabajos tramitados en plazo: 95%
16. Porcentaje de solicitudes tramitadas en plazo: 95%
17. Porcentaje de alumnos seleccionados y rechazados en el plazo establecido: 95%
18. Porcentaje de presupuestos y facturas tramitados en plazo: 95%
19. Porcentaje de facturas pagadas en plazo: 95%
20. Porcentaje de certificados emitidos en plazo: 95%
21. Porcentaje de actualizaciones: 95%
22. Porcentaje de consultas atendidas en plazo: 95%
23. Número de recepción, envío y comunicación de incidencias al emisor/receptor: 95%
24. Número de albaranes diarios de correo postal y comunicación por e-mail al receptor de productos especiales (certificados): 98%
25. Porcentaje de ocupación real del espacio / porcentaje de repetición de reservas de alquiler: correspondencia del 95% entre ocupación teórica publicada y real.
26. Número de préstamo/devolución/revisión de equipamiento audiovisual: 90%
27. Número de revisiones de BIEs y extintores y número de comunicaciones de incidencias al área de Seguridad: 100%
28. Número de reclamaciones/órdenes de trabajo para reparar averías en una semana: 90%