



Carta de Servicios de Unidad de Protección de Datos

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Unidad de Protección de Datos	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 14/03/2024



Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 15/03/2024

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Versión inicial	14/03/2024



I. INFORMACIÓN GENERAL

1.Introducción

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios.

Su origen está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

Esta carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que la Unidad de Protección de Datos ha adquirido con la comunidad universitaria y con el público en general.

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

2.1. Misión/Propósito

La Unidad de Protección de Datos se creó en el último trimestre de 2018, en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Es la unidad organizativa encargada de colaborar con el gerente en la supervisión de los tratamientos de datos de carácter personal que se realizan en la Universidad.

Su misión principal es velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos, garantizando el respeto de los derechos y libertades de las personas en este ámbito.

2.2. Visión

La Unidad de Protección de Datos tiene como objetivo facilitar el trabajo diario de todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria en la aplicación de los principios y condiciones que establecen las normas que regulan esta materia.

2.3. Valores

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

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

- Calidad en la gestión
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible: ODS 5 Igualdad de género, ODS 10 Reducción de las desigualdades, ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas y ODS 17 Alianzas para lograr objetivos.



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Unidad de Protección de Datos

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

Sandra Castillo Talamantes, Coordinadora de la Comisión de calidad de los servicios de Unidad de Protección de Datos



4. Información de contacto

a) Dirección postal

Calle Pedro Cerbuna, 12 (Residencia de Profesores, planta 10, puerta Dcha.) C.P. 50.009, Zaragoza

b) Teléfonos

876 55 36 12, 876 55 36 13 y 876 55 36 14

c) Correos electrónicos

dpd@unizar.es

d) Página web

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

e) Forma de acceso y medios de transporte

Tranvía línea 1, líneas de autobús 22, 24, 35, 38, 42, Ci1, Ci2

f) Horario, medios y lugares de atención al público

Presencialmente, de 9 a 14 horas, de lunes a viernes. También se atiende a través de correo electrónico y telefónicamente.

g) Mapa de localización





5. Relación de los servicios prestados

Asesoramiento e informe

- s001 Asesoramiento e informe en materia de protección de datos a los miembros de la comunidad universitaria

Protocolos y procedimientos

- s002 Aplicación de los protocolos y procedimientos autorizados por el gerente en materia de protección de datos personales

Informes

- s003 Emisión de informes, junto con el responsable de seguridad, sobre la cumplimentación y medidas de seguridad a aplicar en los distintos tratamientos de datos

Ejercicio de derechos

- s004 Recepción y tramitación de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales, proponiendo al gerente su resolución

Comunicaciones de datos

- s005 Recepción y tramitación de comunicaciones de datos, dentro de la propia Universidad o a terceros, proponiendo al gerente la resolución que proceda.

Tratamientos de datos personales

- s006 Recepción y tramitación de las solicitudes de autorización, modificación o supresión de tratamiento de datos, proponiendo al gerente la resolución que proceda.

Registro de actividades de Tratamiento e Inventario de Tratamientos

- s007 Incorporación de los tratamientos autorizados al Registro de Actividades de Tratamiento y gestión del Inventario de Tratamientos, manteniéndolo permanentemente actualizado.

Supervisión

- s008 Supervisión, junto con el responsable de seguridad, de la efectiva aplicación de las indicaciones y medidas de seguridad autorizadas para cada tratamiento.

Asesoramiento en análisis de riesgos y evaluaciones de impacto

- s009 Asesoramiento, junto con el responsable de seguridad, en los análisis de riesgos y, en su caso, las evaluaciones de impacto que procedan.

Página web de la Unidad de Protección de Datos

- s10 Mantenimiento, gestión y actualización de la página web de la Unidad de Protección de Datos

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.

Además de los reconocidos en la Ley 39/2015, los usuarios tienen los siguientes derechos en materia de **protección de datos:**

- **Derecho de información:** cuando se recaben sus datos de carácter personal el responsable del tratamiento debe cumplir con el derecho de información. Como interesado, tiene derecho a que se le informe de quién es el responsable del tratamiento, con qué finalidad quiere sus datos, con qué base jurídica va a tratarlos, si tiene previsto cederlos a otros, etc.
- **Derecho de acceso:** el interesado tiene derecho a dirigirse al responsable del tratamiento para saber si tiene o no datos personales suyos, cuáles son, cómo los ha obtenido, con qué finalidad, el plazo de conservación, etc.
- **Derecho de rectificación:** tiene derecho a que se modifiquen los datos que sean inexactos o que estén incompletos.
- **Derecho de supresión (derecho al olvido):** puede ejercitar este derecho ante el responsable solicitando la supresión de sus datos de carácter personal cuando crea que sus datos ya no son necesarios para la finalidad con la que se obtuvieron o cuando haya retirado su consentimiento para su tratamiento, así como cuando quiera impedir que determinada información sobre su persona sea indexada por los motores de búsqueda en internet.
- **Derecho de limitación:** es el derecho que tiene a bloquear el tratamiento de sus datos personales de modo que, en determinados supuestos, el responsable de su tratamiento podrá conservarlos, pero no procesarlos.
- **Derecho de portabilidad:** cuando el tratamiento de sus datos personales esté basado en su consentimiento o en un contrato y el tratamiento se efectúe por medios automatizados, tiene derecho a recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común, de lectura mecánica e interoperable de modo que usted mismo o el responsable pueda transmitirlos directamente a un tercero (al que usted diga). Este derecho no resulta de aplicación cuando el tratamiento se realiza por medios no automatizados (por ej. archivos en papel) ni tampoco cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una misión de interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable.
- **Derecho de oposición:** es el derecho que tiene el interesado de oponerse, por motivos relacionados con su situación particular, a que el responsable realice un tratamiento de sus datos personales; incluso cuando se traten con fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos. El responsable dejará de tratarlos, salvo que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

El Delgado de Protección de Datos (DPD) es el órgano informativo y asesor de la Universidad de Zaragoza

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Unidad de Protección de Datos Universidad Zaragoza
		Fecha: 14/03/2024	
		Página 8 de 11	

en materia de protección de datos personales. Si no ha obtenido contestación del responsable o está disconforme con ella, puede dirigirse al Delegado de Protección de Datos en defensa de sus derechos.

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

- **Normativa europea:**

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

<https://protecciondatos.unizar.es/legislacion-europea>

- **Normativa estatal:**

- La Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978, artículo 18.4 que garantiza el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos a través de la limitación por Ley del uso de la informática.

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDyGDD).

- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.

<https://protecciondatos.unizar.es/legislacion-estatal>

- **Normativa propia universitaria/interna:**

- ACUERDO de 29 de junio de 2022, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la política de seguridad de la información y protección de datos personales de la Universidad de Zaragoza.

<https://protecciondatos.unizar.es/normativa-de-la-universidad>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios pueden dar a conocer su opinión sobre su funcionamiento, global o parcial, así como realizar quejas y sugerencias, mediante escritos, telefónicamente o a través del correo electrónico.

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

- c001 Responder a las solicitudes recibidas sobre ejercicio de derechos en un plazo inferior a 7 días.
- c002 Emitir el informe sobre protección de datos en un plazo inferior a 7 días.
- c003 Dar respuesta a las solicitudes de autorización, modificación o supresión de tratamiento de datos personales en un plazo inferior a 7 días.
- c004 Satisfacción de la información facilitada, actualización de la información e incremento del número de visitas con respecto al año anterior.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s004 Recepción y tramitación de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales, proponiendo al gerente su resolución	c001 Responder a las solicitudes recibidas sobre ejercicio de derechos en un plazo inferior a 7 días.	   	ic001 Porcentaje de solicitudes respondidas en un plazo inferior a 7 días	Trimestral	95 %	Responsable de medición: Jefa de negociado Forma de cálculo/obtención: Solicit@/Base de datos excel
s005 Recepción y tramitación de comunicaciones de datos, dentro de la propia Universidad o a terceros, proponiendo al gerente la resolución que proceda.	c002 Emitir el informe sobre protección de datos en un plazo inferior a 7 días.	 	ic002 Porcentaje de solicitudes respondidas en un plazo inferior a 7 días	Trimestral	95%	Responsable de medición: Delegada de Protección de Datos Forma de cálculo/obtención: Manual/Base de datos Excel
s006 Recepción y tramitación de las solicitudes de autorización, modificación o supresión de tratamiento de datos, proponiendo al gerente la resolución que proceda.	c003 Dar respuesta a las solicitudes de autorización, modificación o supresión de tratamiento de datos personales en un plazo inferior a 7 días.	 	ic003 Porcentaje de solicitudes respondidas en un plazo inferior a 7 días.	Trimestral	95%	Responsable de medición: Técnico de Protección de datos Forma de cálculo/obtención: SICUZ/CUSTOS
s10 Mantenimiento, gestión y actualización de la página web de la Unidad de Protección de Datos	c004 Satisfacción de la información facilitada, actualización de la información e incremento del número de visitas con respecto al año anterior.	   	ic004 Número de visitas recibidas	Anual	Incrementar un 5% anual el número de visitas	Responsable de medición: Técnico de Protección de datos Forma de cálculo/obtención: MATOMO



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

a) Publicación en la web de la Universidad de Zaragoza y en la de la Unidad de Protección de Datos.

2. Comunicación externa

a) Publicación en la web de la Universidad de Zaragoza y en la de la Unidad de Protección de Datos.

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

Tras la revisión anual de los indicadores propuestos, en el caso de incumplimiento de los estándares de calidad asumidos, se procederá a analizar la desviación observada, se estudiarán las posibles causas que la motivaron y se propondrán las mejoras oportunas o, en su caso, su mantenimiento o viabilidad. Esta revisión se realizará por el personal de la unidad que participa en esta carta.

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, pueden realizarse de forma verbal, de forma escrita o por correo electrónico a dpd@unizar.es

Se contestarán en el plazo máximo establecido en el procedimiento de reclamaciones y sugerencias.