



Carta de Servicios

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 (artículo 8 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

Esta carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que el Servicio de Planificación Académica ha adquirido con la comunidad universitaria y con el público en general.

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

El Servicio de Planificación Académica es una unidad administrativa adscrita a la Vicegerencia Académica a la que le compete gestionar los servicios y trámites prestados a través de las dos Secciones que lo integran: Grado y Máster y Formación Permanente y Títulos.

A través de dichas unidades llevamos a cabo la gestión de los estudios oficiales de grado, de primer y segundo ciclo [en proceso de extinción] y de máster así como de los estudios propios de la Universidad de Zaragoza, llevando a cabo la expedición de los títulos oficiales y de los títulos propios de la misma.

Certificamos la competencia en lenguas modernas (nivel B1) conforme a los niveles establecidos en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

De todas estas actividades informamos puntualmente a todos los colectivos implicados con todos los mecanismos que obran en nuestro poder.

Dónde estamos

Servicio de Planificación Académica
Campus Universitario Plaza San Francisco
Edificio Interfacultades, planta baja
Calle Pedro Cerbuna nº 12,
50.009 Zaragoza (España)

+ 34 976 76 10 00 (ext. 843038)
planificacion.academica@unizar.es

Ver mapa con Google Maps de acceso:



Edificio Interfacultades, planta baja
eeppyt@unizar.es, títulos@unizar.es
+ 34 976 76 10 00 (ext. 843046)

Horario de atención al público.-

De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

- **Estudios Propios:** Tramitación de las propuestas de Estudios Propios en coordinación con los órganos proponentes, elaboración de documentos informativos y procedimientos académicos y administrativos en apoyo de las unidades que gestionan dichos estudios, elaboración del material de difusión de la oferta académica anual con especial dedicación a la información actualizada a través de la Web. Tramitación de las autorizaciones de matrícula de alumnos. Tramitación de la expedición de los títulos propios.
- **Cursos y Seminarios:** Tramitación de las propuestas de Cursos y seminarios hasta su puesta en marcha. Tramitación de las certificaciones de cursos y seminarios.
- **Expedición de títulos:** Tramitación de la expedición de los títulos oficiales, títulos propios, del Suplemento Europeo al Título, Diplomas de Estudios Avanzados, y expedición de los certificados sustitutorios de títulos oficiales.
- **Homologación de Títulos extranjeros de posgrado de educación superior:** Tramitación de los expedientes de solicitud de homologación de títulos de máster expedidos por otros países y entrega al solicitante de la credencial correspondiente, en su caso.
- **Certificación de la competencia en lenguas modernas (nivel B1):** Organización de la prueba en colaboración con los tribunales nombrados al efecto en los idiomas alemán, francés, inglés e italiano, organización de la matrícula en la prueba, difusión de los resultados de las calificaciones así como expedición y entrega cuando corresponda de los certificados. Tramitación de recursos referidos a la prueba.
- **Compulsas de Títulos de la Universidad de Zaragoza.**
Compulsa de títulos oficiales y propios expedidos por la Universidad de Zaragoza.
- **Asesoramiento y apoyo técnico** a las autoridades académicas proponiendo en su caso, aquellas medidas que redunden en la mejora de la calidad y de la eficiencia
- **Atención y asesoramiento presencial, por correo electrónico y teléfono** a todas aquellas personas que efectúen consultas sobre estudios propios, cursos y seminarios, expedición de títulos, acreditación del nivel B1, compulsas, etc.
- **Divulgación a través de la Web de la información general de la unidad, así como de los datos estadísticos referidos a nuestro ámbito de competencias**

Edificio Interfacultades, planta baja
grado.master@unizar.es
+ 34 976 76 10 00 (ext. 3031)

<http://www.unizar.es/estudios>

Horario de atención al público.-

De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

- **Estudios de Grado y de primer y segundo ciclo [en proceso de extinción]:** Tramitación de la oficialidad de los títulos y la publicación de los planes de estudio en los boletines oficiales, información y gestión de la oferta de titulaciones en colaboración con los centros universitarios, revisión de la oferta y de la información publicada en la página web o en el material impreso, coordinación y gestión de las solicitudes de las sistema de intercambio SICUE, las asignaturas del CV-G9, coordinación de la oferta de materias para el programa de estudiantes visitantes en colaboración con los centros universitarios.
- **Estudios oficiales de máster:** Tramitación de la oficialidad de los títulos y la publicación de los planes de estudio en los boletines oficiales, información y gestión de la oferta en colaboración con los centros universitarios, revisión de la oferta y de la información publicada en la página web o en el material impreso, gestión de las solicitudes de las ayudas movilidad de profesores visitantes y de estudiantes, en su caso, coordinación de la oferta de materias para el programa de estudiantes visitantes en colaboración con los centros universitarios.
- **Preparación de los procesos de matrícula:** Elaboración de la información necesaria para poder efectuar convenientemente la matrícula en estudios de grado, de primer y segundo ciclo y de máster.
- **Tramitación de recursos presentados** por los estudiantes contra resoluciones de los centros relativos a permanencia, convocatorias, revisión de calificaciones, reconocimientos de créditos, etc.
- **Asesoramiento y apoyo técnico** a las autoridades académicas proponiendo en su caso, aquellas medidas que redunden en la mejora de la calidad y de la eficiencia de los estudios de grado y máster.
- **Atención y asesoramiento presencial, por correo electrónico y teléfono** a todas aquellas personas que efectúen consultas sobre programas estudios de grado, primer y segundo ciclo y máster universitario, orientándolos en su caso.
- **Divulgación a través de la Web de la información general de la unidad, así como de los datos estadísticos referidos a nuestro ámbito de competencias**

Éstos son nuestros compromisos

- Mantener una actualización permanente de la información sobre los distintos procesos académicos gestionados en el servicio, de convocatorias de interés para nuestros usuarios fundamentalmente a través de la página web y de la secretaría virtual en los casos que corresponda, facilitando en su caso, el acceso a los apartados de preguntas frecuentes.
- Prestar una atención personalizada a todas aquellas personas que soliciten información tanto de modo presencial, como telefónica o a través de correo electrónico.
- Cumplimiento de los plazos de los trámites y procesos que son competencia del servicio.
- Entregar los títulos universitarios correspondientes a enseñanzas oficiales en un plazo máximo de 6 meses desde el momento de su solicitud.
- Entregar los títulos correspondientes a enseñanzas de Estudios Propios en un plazo máximo de 4 meses desde el momento de la finalización del estudio.
- Agilizar y simplificar los trámites administrativos favoreciendo su realización a través de la administración electrónica en la medida de lo posible y disponiendo los impresos normalizados a través de la web de la Universidad de Zaragoza.
- Compromiso para estudiar y responder a los recursos, quejas, reclamaciones o sugerencias planteadas por escrito por estudiantes, profesores y personal de administración y servicios en el ámbito de nuestra competencia.
- Favorecer iniciativas de mejora de la calidad de los servicios y desarrollar la implementación de la administración electrónica en el marco global de la universidad.

Nuestros indicadores de calidad

- Número de propuestas o sugerencias recibidas que hayan sido implementadas
- Tiempo medio de contestación a las consultas, sugerencias o quejas presentadas
- Número de consultas efectuadas a la página web del servicio
- Tiempo medio de entrega de los títulos oficiales, contestación a escritos, reclamaciones y peticiones de los ciudadanos
- Tiempo medio de resolución de los recursos
- Número de incidencias reportadas y solucionadas para mejorar las aplicaciones informáticas

Derechos que le asisten

- A recibir información de forma presencial, escrita, telefónica o telemática eficaz, completa e idónea.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- A obtener copia sellada de los documentos que se presenten aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento o que ya se encuentren en poder de esta administración.
- A identificar los funcionarios bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.
- A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios que facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio
- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico.
- A participar en la mejora continua de los servicios académicos, a través de los medios (sugerencias, posibles encuestas de satisfacción, etc.)