



Carta de Servicios

Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	22/01/2021

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera	Inspección General de Servicios	Gerencia
M ^a Dolores Aguar Saz Administradora	Isabel Luengo Gascón Directora IGS	Alberto Gil Costa Gerente

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

CSV: 6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DOLORES AGUAR SAZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Administradora Servicio de Cursos de Español como
Lengua Extranjera
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

22/01/2021 13:41:00
24/01/2021 09:56:00
25/01/2021 12:20:00



6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2>

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Se elabora esta Carta como una herramienta de gestión en la mejora de los servicios prestados por el "Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera (CELEX)" de la Universidad de Zaragoza, para presentar tanto los servicios que ofrecemos como nuestros compromisos de calidad y transparencia en orden a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

CELEX incluye los Cursos de Español como Lengua Extranjera (ELE) y los Cursos Extraordinarios de la Universidad de Zaragoza (CEX).






Los Cursos ELE desarrollan su labor a lo largo de todo el año en Zaragoza. Durante el mes de agosto trasladan su actividad a la ciudad de Jaca, enclave turístico situado en los Pirineos. La Universidad de Zaragoza es pionera en la enseñanza de español a extranjeros desde 1927. Colabora con numerosas instituciones nacionales e internacionales en la tarea de difusión del español. Es Centro Examinador Oficial del Diploma de Español como Lengua Extranjera (DELE), del Servicio Internacional de Evaluación de la Lengua Española (SIELE) y de la Prueba de Contenidos Constitucionales y Socioculturales de España (CCSE), por delegación del Instituto Cervantes; asimismo, es miembro asociado del Sistema Internacional de Certificación del Español como Lengua Extranjera (SICELE). La Universidad de Zaragoza cuenta con un gran reconocimiento exterior, como lo demuestra el elevado número de estudiantes extranjeros que la visitan. Los Cursos de ELE participan en diversos programas de movilidad internacional (Erasmus) y, además, organizan cursos específicos para las universidades extranjeras y otras instituciones o empresas que así lo solicitan.

Los CEX constituyen un valor añadido a la formación académica reglada del resto del año al tiempo que generan un espacio para el debate en un ambiente más distendido, pero no menos riguroso. Además de profundizar en la especialización y la formación continua, estos cursos ponen el foco en temas de máxima actualidad e interés social. De acuerdo con los compromisos de la Universidad de Zaragoza con la sociedad a la que pertenece, formulados y desarrollados en su Plan Estratégico, los Cursos Extraordinarios de Verano intentan favorecer la reflexión colectiva sobre los cambios y las innovaciones que acontecen en nuestro entorno, aportando perspectivas amplias, consistentes y con sentido crítico.

Todos los CELEX tienen un reconocimiento de créditos ECTS por la Universidad de Zaragoza.

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

Son objetivos y fines del Servicio de Español como Lengua Extranjera:

- La difusión de la lengua y la cultura españolas como un elemento favorecedor de la integración en nuestra sociedad. 
- La transmisión y la crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura. 
- Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos 
- La contribución a la articulación del territorio autonómico, ofreciendo una oferta formativa amplia y de calidad fuera de la capital aragonesa Apoyar los vínculos sociales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional 
- La formación y el perfeccionamiento de profesionales cualificados aumentar el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. 

CSV: 6e6aaef8b33286672bbcc3051c006c2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 12

Firmado electrónicamente por






Cargo o Rol

Fecha



 MARIA DOLORES AGUAR SAZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

 Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera
Directora Inspección General de Servicios
Gerente





 22/01/2021 13:41:00
24/01/2021 09:56:00
25/01/2021 12:20:00


- Valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible mediante el estímulo de la actividad intelectual en todos los ámbitos de la sociedad. 
- Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen el progreso y el bienestar de la sociedad y de sus ciudadanos 
- El fomento de la calidad y la excelencia en todas las actividades. 
- El fomento de un marco de pensamiento en el que los derechos humanos, la solidaridad entre generaciones, el desarrollo sostenible y la paz sean objeto de investigación, formación y difusión en todos sus ámbitos, promoviendo sociedades justas, pacíficas e inclusivas 
- El intercambio y la comprensión cultural entre personas de diferentes nacionalidades 
- La prestación de herramientas lingüísticas que permitan el acceso de los estudiantes extranjeros a los estudios de grado, máster y posgrado mediante la adquisición de las destrezas lingüísticas exigidas en la legislación vigente.

2.1. Misión

De un lado, difundir la lengua y la cultura españolas, tanto entre la población universitaria nacional e internacional como en toda la sociedad, actuando como elemento favorecedor de integración social y cultural; de otro, ofrecer una oferta académica amplia y plural fuera de la capital aragonesa con el propósito de seguir contribuyendo a la articulación del territorio autonómico y a la formación permanente de calidad a través de la difusión y del conocimiento científico, dirigida a impulsar la proyección social de la Universidad de Zaragoza creando vínculos positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales y actuando como elemento favorecedor de la vertebración en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.  

2.2. Visión

Ser un centro líder y competitivo en la enseñanza del Español como Lengua Extranjera y en la impartición de Cursos Extraordinarios, un centro comprometido con la excelencia académica y la calidad en el servicio, caracterizado por su afán de mejora continua y por su papel relevante como parte de una universidad que sea referente de calidad a nivel nacional e internacional, comprometido con el cumplimiento de los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (ODS) para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030.    

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a esa misión y hacer posible esa visión, los miembros del Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Desarrollar una educación de calidad
- Integrar en las actividades del servicio la cultura y formación en igualdad de género
- Colaborar en la reducción de las desigualdades
- Fomentar el consumo responsable
- Promover los valores democráticos, de paz y justicia



CSV: 6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

 MARIA DOLORES AGUAR SAZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

 Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

 22/01/2021 13:41:00
24/01/2021 09:56:00
25/01/2021 12:20:00




3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

1. Denominación: Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera.
2. Responsables de los servicios objeto de la carta: Director de los Cursos de Español como Lengua Extranjera y Director de los Cursos Extraordinarios
3. Equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:
 - María Dolores Aguar Saz, Administradora del Servicio,
 - José Carlos Tienda Trillo, Técnico de Apoyo
 - José Ramón López Goni, Concepción Carmona Lima y Ana Isabel Luño Lobera, personal de administración del Servicio.

4. Información de contacto

- a) Dirección postal:

Universidad de Zaragoza

CAMPUS SAN FRANCISCO

C/Pedro Cerbuna, 12

Edificio Interfacultades 3ª planta

50009 Zaragoza

- b) Teléfonos:

Dirección ELE +34 876 553 135, ext 843135

Dirección CEX..... +34 876 553 149, ext 843149

Administración +34 876 553 142, ext 843142

+34 976 761 047, ext 841047

Cursos ELE +34 876 553 136 / 731 / 027, ext 843136, 843731, 843027

Cursos CEX +34 876 553 586 / 732, ext 843586, 843732

- c) Correos electrónicos:

Administración admcelex@unizar.es

econ_celex@unizar.es

Cursos ELE ele@unizar.es

Cursos ELE intensivos eleintensivo@unizar.es

Cursos ELE en Jaca, Cursos de formación de profesores, pruebas DELE, SIELE Y CCSE elever@unizar.es

Cursos CEX cex@unizar.es,

cverano@unizar.es

- d) Página web:

<https://cursosdeespanol.unizar.es>

<https://cursosextraordinarios.unizar.es>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2>

CSV: 6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DOLORES AGUAR SAZ

Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera

22/01/2021 13:41:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

24/01/2021 09:56:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

25/01/2021 12:20:00



e) Forma de acceso y medios de transporte:

Acceso en transporte público:

- Línea 1 del tranvía. En la página web de <https://transviasdezaragoza.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://www.urbanosdezaragoza.es/> 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, medios y lugares de atención al público:

Atención presencial, de lunes a viernes:

- De 9 a 14 horas, Interfacultades, 3.ª planta
- De 15 a 18 horas, Interfacultades, 4.ª planta

g) Mapa de localización:



Edificios Interfacultades I y II
Ciudad Universitaria
50009 Zaragoza



41.641755, -0.896456

CSV: 6e6aaef8b33286672bbcc3051c006c2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 5 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DOLORES AGUAR SAZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

22/01/2021 13:41:00
24/01/2021 09:56:00
25/01/2021 12:20:00





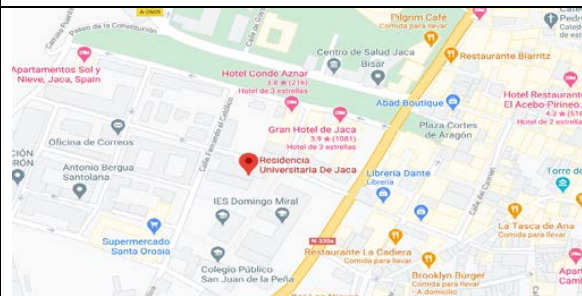
Museo del Fuego
Calle de Ramón y Cajal, 32
50004 Zaragoza



41.653445, -0.886223



Calle de la Universidad, 3
22700 Jaca, Huesca



42.569089, -0.553989

5. Relación de los servicios prestados

- ❖ CURSOS DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA (ELE)
 - Cursos generales de lengua y cultura española para extranjeros, en Zaragoza, Huesca, Teruel y Jaca (de duración mensual, cuatrimestral o anual).
 - Cursos intensivos de preparación a las pruebas específicas del Instituto Cervantes (se realizan con un mínimo de 8 alumnos).
 - Cursos de español con fines específicos (se realizan con un mínimo 8 alumnos).
 - Cursos de conversación (se realizan con un mínimo de 8 alumnos).
 - Cursos intensivos semipresenciales y cursos tutorizados *online* (se realizan con un mínimo de 8 alumnos)
 - Curso de formación inicial de profesores de español como lengua extranjera, en Zaragoza y Jaca.
 - Cursos de formación especializada con prácticas docentes de profesores de español como lengua extranjera, en Jaca.
 - Cursos de formación de profesores para las pruebas de la nacionalidad española, en Zaragoza.
 - Exámenes DELE Y CCSE del Instituto Cervantes, en Zaragoza, Huesca y Teruel.
 - Examen SIELE del Instituto Cervantes, en Zaragoza.
 - Organización de excursiones y actividades complementarias.
 - Intermediación en la acogida de estudiantes extranjeros dentro de familias de la localidad.

CSV: 6e6aaef8b33286672bbcc3051c006c2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DOLORES AGUAR SAZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

22/01/2021 13:41:00
24/01/2021 09:56:00
25/01/2021 12:20:00



❖ **CURSOS EXTRAORDINARIOS (CEX)**

Se celebran a lo largo del año en distintas sedes aragonesas. De temática especializada, su celebración está condicionada al número de personas interesadas.

- Áreas temáticas:
 - Arte y Humanidades.
 - Ciencias.
 - Ciencias de la Salud.
 - Ciencias Sociales y Jurídicas.
 - Ingeniería y Arquitectura.

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 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.
- 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

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 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Directiva (UE) 2016/680.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2>

CSV: 6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DOLORES AGUAR SAZ	Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera	22/01/2021 13:41:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	24/01/2021 09:56:00 25/01/2021 12:20:00	

- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- 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.

Normas de carácter académico

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que modifica la normativa sobre la libre configuración curricular.
- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ.
- Calendario académico.

Otra normativa:

Puede consultar la normativa propia de la Universidad en las URLs:

- **NORMATIVA ECONÓMICA**, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- **PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA**
<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS:**
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI:**
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi>
- **NORMATIVA ACADEMICA** <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios, tanto internos como externos, podrán participar dando a conocer su opinión mediante la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza, la utilización del buzón de quejas, sugerencias y consultas, mediante encuestas de satisfacción, escritos, de forma presencial, telefónicamente, por correo electrónico y a través de la página web.

Interacción en Redes Sociales.

9. Fecha de entrada en vigor

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

CSV: 6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 8 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DOLORES AGUAR SAZ

Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera

22/01/2021 13:41:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

24/01/2021 09:56:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

25/01/2021 12:20:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2>

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES


1. Compromisos de calidad asumidos

1. Mantener actualizados la web, los formularios, impresos y la normativa
2. Revisar las consultas formuladas por correo electrónico en el plazo máximo de 2 días laborables
3. Atención a las solicitudes de inscripción en el plazo de 2 días laborables
4. Potenciar el uso de las redes sociales
5. Expedición de certificados de asistencia y examen en el plazo máximo de 5 días laborables desde la entrega de las actas o desde la petición de duplicado, siempre que no haya factores externos que lo impidan.
6. Expedición de certificado de asistencia en el plazo máximo de 5 días laborables desde la entrega de actas.
7. Expedición de certificado de aptitud y remisión a firma del cargo académico competente en el plazo máximo de 10 días laborables desde la entrega de actas.
8. Realización de una encuesta al final de cada curso para comprobar la satisfacción del usuario con el Servicio
9. Emisión de los documentos en un plazo de 5 días laborables desde la recepción del pago completo del curso
10. Remisión al órgano económico competente las solicitudes favorables en el mes siguiente a la recepción de toda la documentación necesaria
11. Contestación a las solicitudes desfavorables en el plazo de 15 días desde la recepción de toda la documentación necesaria
12. Reducir el número de certificados en papel



6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2>


CSV: 6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DOLORES AGUAR SAZ	Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera	22/01/2021 13:41:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/01/2021 09:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/01/2021 12:20:00	

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSIBLE / HERRAMIENTA
Información Pública	<ul style="list-style-type: none"> Alumnos Personal de la UZ Usuarios Externos 	Mantener actualizados la web, los formularios, impresos y la normativa	% de meses revisados	Mensual	> 90%	ADMÓN. / CONTROL EN REGISTRO INTERNO
Información y atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la UZ Usuarios <i>externos</i> 	Atender las consultas formuladas por correo electrónico en el plazo máximo de 2 días laborables	Atención diaria del correo electrónico del servicio	Semanal	> 95%	ADMÓN. / CONTROL EN REGISTRO INTERNO
		Atención a las solicitudes de inscripción en el plazo de 2 días laborales	Porcentaje de solicitudes atendidas	Cada dos días	> 95%	
		Potenciar el uso de las redes sociales	Porcentaje de cursos publicitados	Trimestral	> 95%	
Expedición de certificados emitidos (Cursos ELE)	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la UZ Alumnos inscritos 	Expedición de certificados de asistencia y examen en el plazo máximo de 5 días laborables desde la entrega de las actas o desde la petición de duplicado, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo señalado	Mensual	> 90%	ADMÓN. / CONTROL EN REGISTRO INTERNO
Expedición de certificados emitidos (CEX)	<ul style="list-style-type: none"> Alumnos inscritos Profesores 	Expedición de certificado de asistencia en el plazo máximo de 5 días laborables desde la finalización del curso, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo señalado	Mensual	> 90%	ADMÓN. / CONTROL EN REGISTRO INTERNO




Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2>

CSV: 6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DOLORES AGUAR SAZ	Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera	22/01/2021 13:41:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/01/2021 09:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/01/2021 12:20:00	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSIBLE / HERRAMIENTA
	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadores 	Expedición de certificado de aptitud y remisión a firma del cargo académico competente en el plazo máximo de 10 días laborables desde la entrega de actas, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan				
Docencia de Cursos ELE	<ul style="list-style-type: none"> • Alumnos • Profesores 	Realización de una encuesta al final de cada curso para comprobar la satisfacción del usuario con el Servicio	Resultado de las encuestas: valoración del grado de satisfacción del usuario	Al finalizar cada curso	>= a 4 sobre 5 o equivalente	ADMN. / CONTROL EN REGISTRO INTERNO
Docencia de Cursos CEX	<ul style="list-style-type: none"> • Personal inscrito • Coordinadores del Curso 					
Solicitudes de devolución de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Alumnos inscritos en el curso 	Remisión al órgano económico competente las solicitudes favorables en el mes siguiente a la recepción de toda la documentación necesaria	Porcentaje de envíos en plazo y forma	Semestral	> 95%	ADMN. / CONTROL EN REGISTRO INTERNO
		Contestación a las solicitudes desfavorables en el plazo de 15 días desde la recepción de toda la documentación necesaria				
Emisión de certificados en formato electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Alumnos inscritos • Coordinadores • Profesores 	Reducir el número de certificados en papel	Porcentaje de cursos con certificados emitidos electrónicamente	Anual	Incremento anual del 20% partiendo de un 0%	ADMN. / CONTROL EN REGISTRO INTERNO



6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2>

CSV: 6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DOLORES AGUAR SAZ	Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera	22/01/2021 13:41:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/01/2021 09:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/01/2021 12:20:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La difusión de esta Carta de Servicios se centrará en las siguientes actuaciones:

1. Comunicación interna

- Reuniones de presentación al personal.
- Publicación en la página web del Servicio.
- Comunicaciones por email.

2. Comunicación externa

- Publicación en el BOUZ.
- Publicación a través de la página web de la Universidad y del Servicio.

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

Revisión de los compromisos incumplidos y, en su caso, de sus correspondientes indicadores. Se procederá a subsanar los incumplimientos de los compromisos de la carta de Servicios, explicando las causas y medidas adoptadas

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>).

El procedimiento con carácter específico será:

- A través del buzón del Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera.
- De forma presencial en el Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera.

El plazo de contestación, de forma personalizada, a quejas y reclamaciones recibidas por cualquiera de los medios enumerados anteriormente será de 15 días hábiles desde su recepción en el Servicio.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2>

CSV: 6e6aaaf8b33286672bbcc3051c006c2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DOLORES AGUAR SAZ	Administradora Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera	22/01/2021 13:41:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/01/2021 09:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/01/2021 12:20:00	