

|  |                                     |                  |  |
|--|-------------------------------------|------------------|--|
|  <b>Universidad</b><br>Zaragoza | <b>CARTA DE</b><br><b>SERVICIOS</b> | Versión: 1.1     |  <b>Oficina</b><br><b>Planes de Estudios</b><br><b>Universidad Zaragoza</b> |
|  |                                     | Fecha: 15/2/2022 |  |
|  |                                     | Página 1 de 9    |  |

## Carta de Servicios de la Oficina de Planes de Estudios

**Tabla de control de modificaciones:**

| Edición | Modificación  | Fecha      |
|---------|---|------------|
| V 1.0   | Edición inicial _ Primer Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios | 10/09/2020 |
| v.1.1.  | Actualización tras seguimiento febrero de 2022  | 14/2/2022  |

**Tabla de control de firmas:**

| ELABORADO POR:                           | REVISADO POR:                     | APROBADO POR:                |
|--|-----------------------------------|------------------------------|
| Servicio de Planificación Académica      | Inspección General de Servicios   | Gerencia                     |
| Rosa Cercós Cucalón<br>Jefa del Servicio | Isabel Luengo Gascón<br>Directora | Alberto Gil Costa<br>Gerente |

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8 | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 1 / 9       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 15/02/2022 12:45:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 15/02/2022 13:00:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 15/02/2022 15:30:00 |   |

|  |                                     |                  |  |
|--|-------------------------------------|------------------|--|
|  <b>Universidad</b><br>Zaragoza | <b>CARTA DE</b><br><b>SERVICIOS</b> | Versión: 1.1     |  <b>Oficina</b><br><b>Planes de Estudios</b><br><b>Universidad Zaragoza</b> |
|  |                                     | Fecha: 15/2/2022 |  |
|  |                                     | Página 2 de 9    |  |

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para la ciudadanía sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en la prestación de los mismos 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 se elabora en base al Primer Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Inspección General de Servicios iniciado en el año 2019.

### 2. Objetivos y fines

#### 2.1. Misión

Es una oficina de apoyo administrativo, dependiente del Servicio de Planificación Académica, que tiene como objetivo principal gestionar los procesos de verificación, modificación y extinción de títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza, sirviendo de apoyo a las instancias internas de la Universidad (Comisiones de elaboración de las memorias de verificación, Centros Universitarios, Órganos del Sistema de Garantía de Calidad, Vicerrectorado competente en política académica, Rectorado, Vicegerencia Académica...) y de enlace con las instituciones externas implicadas en dichos procesos.

#### 2.2. Visión

Ser una unidad que dé respuestas de forma fiable y responsable a todas las cuestiones técnicas que puedan plantear los órganos internos y externos implicados en la verificación, modificación y extinción de los títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza.

#### 2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, la Oficina de Planes de Estudios se compromete a realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad en la gestión
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, y específicamente los objetivos 4: Educación de Calidad, 5: Igualdad de Género, y 17: Alianzas para lograr objetivos.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8>  
 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8 | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 2 / 9       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 15/02/2022 12:45:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 15/02/2022 13:00:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 15/02/2022 15:30:00 |   |

|  |                                     |                  |   |
|--|-------------------------------------|------------------|---|
|  <b>Universidad</b><br>Zaragoza | <b>CARTA DE</b><br><b>SERVICIOS</b> | Versión: 1.1     |  <b>Oficina</b><br><b>Planes de Estudios</b><br>Universidad Zaragoza |
|  |                                     | Fecha: 15/2/2022 |   |
|  |                                     | Página 3 de 9    |   |

### 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Oficina de Planes de Estudios. Se encuentra incluida en el Servicio de Planificación Académica, el cual a su vez forma parte de la Vicegerencia Académica.
- Responsable de la elaboración y seguimiento de esta carta: Jefa del Servicio de Planificación Académica. En la elaboración de la misma ha participado activamente el personal de la Oficina.

### 4. Información de contacto

Edificio Interfacultades planta calle  
C/ Pedro Cerbuna nº 12. 50.009 Zaragoza (España)  
Tfno: (+34) 976 76 10 00 ext. 843140 y 843727  
E-mail: ofiplan@unizar.es

Web: <http://academico.unizar.es/ofiplan/oficina-de-planes-de-estudios>

#### Horario de atención al público:

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

#### Medios de transporte público:

Para llegar hasta nuestras oficinas dispone los siguientes medios de transporte:

Tranvía: Línea 1 Parada Pza. San Francisco

Autobuses: Líneas 24, 35, 38, 42, 53, Ci1 y Ci2.

No se puede acceder al campus de San Francisco en vehículo particular salvo aquellas personas de la comunidad universitaria que están acreditadas.

No obstante, en los alrededores hay zona azul de pago y un aparcamiento público en la Plaza San Francisco. En esta plaza también hay disponibles estaciones de bicicletas del Ayuntamiento "Bizi Zaragoza"



### 5. Relación de los servicios prestados

- Verificación de títulos oficiales:** Tramitación de las propuestas de verificación de títulos oficiales en coordinación con los órganos proponentes, asesoramiento técnico a los órganos implicados en cada fase del proceso, seguimiento de las actuaciones a realizar de acuerdo con el procedimiento establecido, traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados.
- Modificación de títulos oficiales:** Tramitación de las propuestas de modificación de acuerdo al procedimiento Q214 "De Actuación de la Comisión de Garantía de la Calidad y de Aprobación de Modificaciones, Directrices y Planes de Innovación y Mejora de la Titulación", en coordinación con los órganos proponentes, asesoramiento técnico a los órganos implicados en cada fase del proceso, seguimiento de las actuaciones a realizar de acuerdo con el procedimiento establecido, traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8>

CSV: 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 9

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN

Jefa del Servicio de Planificación Académica

15/02/2022 12:45:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

15/02/2022 13:00:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

15/02/2022 15:30:00



|   |                           |                  |  |
|---|---------------------------|------------------|--|
|  <b>Universidad Zaragoza</b> | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> | Versión: 1.1     |  <b>Oficina Planes de Estudios Universidad Zaragoza</b> |
|   |                           | Fecha: 15/2/2022 |  |
|   |                           | Página 4 de 9    |  |

- **Extinción de títulos oficiales:** Tramitación de la extinción de títulos una vez aprobada por Consejo de Gobierno y Consejo Social, seguimiento del proceso, traslado de los informes y resoluciones a todos los agentes implicados.
- **Acreditación de títulos oficiales:** Realización de los trámites administrativos ante el Departamento correspondiente del Gobierno de Aragón (tramitación de la solicitud, recepción y traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados).
- **Asesoramiento, apoyo y realización de informes técnicos** a las autoridades académicas proponiendo en su caso, aquellas medidas que redunden en la mejora de la calidad y de la eficiencia.
- **Soporte técnico y administrativo** a la Comisión de Estudios de Grado y a la Comisión de Estudios de Posgrado, en lo referente a Títulos de Grado y Máster Universitario y ejecución de los acuerdos tomados por ambas Comisiones en el área de su competencia.
- **Atención y asesoramiento presencial, telefónico y por correo electrónico** a los agentes internos y externos implicados en los procesos de verificación, modificación y extinción de títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza.
- **Divulgación a través de la web** de los procedimientos, memorias de verificación, resoluciones del Consejo de Universidades, planes de estudios publicados en BOA, BOE, e información necesaria para la verificación y modificación de títulos oficiales.

## 6. Derechos de las personas usuarias 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 comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidas 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 tratadas 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8 | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 4 / 9       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 15/02/2022 12:45:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 15/02/2022 13:00:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 15/02/2022 15:30:00 |   |

|  |                                     |                  |  |
|--|-------------------------------------|------------------|--|
|  <b>Universidad</b><br>Zaragoza | <b>CARTA DE</b><br><b>SERVICIOS</b> | Versión: 1.1     |  <b>Oficina</b><br><b>Planes de Estudios</b><br><b>Universidad Zaragoza</b> |
|  |                                     | Fecha: 15/2/2022 |  |
|  |                                     | Página 5 de 9    |  |

Además, se garantizarán los siguientes derechos:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los procedimientos que se tramitan en la Oficina.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.

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

Solamente se incluyen las principales normas reguladoras. Toda la normativa se encuentra disponible en la página web de la Oficina de Planes de Estudio: <http://academico.unizar.es/ofiplan/oficina-de-planes-de-estudios>

#### **NORMATIVA GENERAL**

**Ley Orgánica 6/2001** de Universidades de 21 de diciembre (BOE 24 de diciembre), modificada por la Ley 4/2007 de 12 de abril (BOE 13 de abril).

#### **Ordenación de las enseñanzas universitarias**

**Real Decreto 822/2021**, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

**Real Decreto 99/2011**, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de **doctorado** (BOE nº 35, de 10 de febrero de 2011).

#### **NORMATIVA AUTONÓMICA**

**Ley 5/2005, de 14 de junio**, de **Ordenación del Sistema Universitario de Aragón** (BOA 24 de junio). Texto consolidado.

**Orden IJU/969/2017, de 23 de junio**, por la que se regula el **procedimiento de implantación, seguimiento, modificación, renovación de la acreditación y supresión de enseñanzas universitarias oficiales** en la Comunidad Autónoma de Aragón.

#### **NORMATIVA PROPIA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA**

**Estatutos de la Universidad de Zaragoza** aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón (BOA nº 8, de 19 de enero). Modificados por los Decretos 27/2011 de 8 de febrero y 84/2016, de 14 de junio.



5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8 | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 5 / 9       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 15/02/2022 12:45:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 15/02/2022 13:00:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 15/02/2022 15:30:00 |   |

|  |                                     |                  |  |
|--|-------------------------------------|------------------|--|
|  <b>Universidad</b><br>Zaragoza | <b>CARTA DE</b><br><b>SERVICIOS</b> | Versión: 1.1     |  <b>Oficina</b><br><b>Planes de Estudios</b><br><b>Universidad Zaragoza</b> |
|  |                                     | Fecha: 15/2/2022 |  |
|  |                                     | Página 6 de 9    |  |

### Títulos de Grado

Acuerdo de 30 de marzo de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se aprueba el **reglamento para la elaboración y aprobación de las memorias de titulaciones de grado** de la Universidad de Zaragoza (BOUZ 05-09).

Acuerdo de 15 de mayo de 2009 (modificado por acuerdo de 11 de noviembre de 2013 y por acuerdo de 7 de febrero de 2013), del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se fijan las **Directrices generales para la elaboración de los programas formativos de los estudios de Grado** (BOUZ 08-09) y su modificación por Acuerdo de Consejo de Gobierno 7 de febrero de 2013 (BOUZ 01-13)

### Títulos de Máster Universitario

Acuerdo de 27 de junio de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el **Reglamento de oferta, modificación y supresión de másteres universitarios** de la Universidad de Zaragoza. (BOUZ 5-18).

### Estudios de Doctorado

Acuerdo de 4 de noviembre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el **Reglamento de Organización y Estructura de los Estudios de Doctorado** (BOUZ 10-11 de 14 de noviembre). Modificado por la disposición final primera del **Reglamento de régimen interno de la Escuela de Doctorado** (BOUZ / 9-17 de 23 de octubre de 2017).

## 8. Formas de participación de las personas usuarias

Para mejorar la gestión de nuestra unidad puede darnos su opinión a través del correo electrónico que figura en esta carta de servicios o a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

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

## 9. Fecha de entrada en vigor

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

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

- Coordinar los procesos de verificación, modificación y extinción de títulos oficiales, facilitando información y apoyo a los órganos y unidades implicados y gestionando con eficiencia los diferentes procedimientos administrativos.
- Asesorar satisfactoriamente mediante la elaboración de informes técnicos al equipo de Gobierno, la Vicegerencia Académica, proponiendo medidas de mejora, si es el caso.
- Comunicar con rapidez a los órganos implicados los acuerdos de la Comisión de Estudios de Grado (CEG) y de la Comisión de Estudios de Posgrado (CEP), en su área de competencia y comprobar el índice de cumplimiento

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8 | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 6 / 9       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 15/02/2022 12:45:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 15/02/2022 13:00:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 15/02/2022 15:30:00 |   |

de aquellos que supongan una modificación de las memorias de verificación que requieran una tramitación administrativa posterior.

- Ofrecer una atención personalizada y satisfactoria a las personas usuarias ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico, respondiendo a las consultas efectuadas por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles. En caso de no poder dar respuesta por no ser competencia de la unidad, orientar al usuario hacia la dependencia donde puedan atenderle adecuadamente.
- Mantener actualizada y accesible en la página web la normativa y la información relacionada con los distintos procesos competencia de la Oficina.

## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento.

| SERVICIO PRESTADO  | GRUPO/S DE INTERÉS   | COMPROMISO   | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN              | ESTÁNDAR DE CALIDAD  | OBSERVACIONES   |
|--|--|--|---|-------------------------------------|--|---|
| Apoyo en la tramitación de la verificación, modificación y extinción de los títulos oficiales universitarios | -Comisiones de elaboración de las memorias de verificación / Dirección Centros Universitarios<br>-Responsables de Calidad de los títulos<br>- Administración de Centros<br>- Vicerrectorado con competencias en Política Académica | Coordinar los procesos, facilitando información y apoyo a los órganos y unidades implicados y gestionando eficientemente los diferentes procedimientos administrativos.  | Ausencia de incidencias que evidencien errores  | Curso académico                     | 95%  | Responsable: Técnico de Oficina de Planes<br><br>Medio: registro de solicitudes e incidencias |
|  |  |  | Nivel de satisfacción mediante encuesta   | Cada expediente (una vez terminado) | Nivel de satisfacción mayor o igual a 3,5 en una escala de 1 a 5 | Responsable: Técnico de Oficina de Planes<br><br>Medio: encuesta de satisfacción a usuarios   |
| Asesoramiento, apoyo y realización de informes técnicos  | -Equipo de Dirección de la Universidad<br>-Vicegerencia Académica  | Asesorar satisfactoriamente al equipo de Gobierno, la Vicegerencia Académica mediante la elaboración de informes técnicos proponiendo medidas de mejora, si es el caso.  | Cumplimiento de plazo que se establezca   | Curso académico                     | 95%  | Responsable: Técnico de Oficina de Planes<br><br>Medio: registro de solicitudes e incidencias |
| Soporte técnico y administrativo a la Comisión de Estudios de Grado y a la Comisión de Estudios de Posgrado  | -Vicerrectorado DE Política Académica<br>-Secretaría CEG y CEP<br>-Dirección de Centros<br>-Responsables de Calidad de los títulos   | Comunicar con rapidez a los órganos implicados los acuerdos de las Comisiones, en su área de competencia y comprobar el índice de cumplimiento de aquellos que supongan una modificación de las memorias de verificación que requieran una tramitación | Nº acuerdos comunicados en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la celebración de la reunión correspondiente | Curso académico                     | 100% / 95%   | Responsable: Técnico de Oficina de Planes<br><br>Medio: registro de acuerdos e incidencias    |
|  |  |  | % de modificaciones tramitadas  | Curso académico                     | 90%  | Responsable: Jefe de Servicio de Planificación Académica                                      |

CSV: 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 9

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN

Jefa del Servicio de Planificación Académica

15/02/2022 12:45:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

15/02/2022 13:00:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

15/02/2022 15:30:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8>



| SERVICIO PRESTADO                                 | GRUPO/S DE INTERÉS   | COMPROMISO   | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN                                 | ESTÁNDAR DE CALIDAD   | OBSERVACIONES   |
|---|--|--|---|--|---|---|
|   | -<br>Administración de Centro  | administrativa posterior.  |   |  |   | Medio: registro de acuerdos y solicitudes de modificación                                     |
| Atención y asesoramiento a las personas usuarias  | -Comisiones de elaboración de las memorias de verificación<br>-Dirección Centros Universitarios<br>-Responsables de Calidad de los títulos<br>- Administración de Centros<br>- Vicerrectorado con competencias en Política Académica | -Ofrecer una atención personalizada y satisfactoria a las personas usuarias ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico.<br>-Resolver la/s cuestión/es planteada/s y en caso de no poder dar respuesta por no ser competencia de la unidad, orientar al usuario hacia la dependencia donde puedan atenderle adecuadamente.<br>-Responder las consultas efectuadas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días hábiles | % de correos electrónicos contestados en un máximo de 2 días hábiles.   | Curso académico  | 95%   | Responsable: Técnico de Oficina de Planes<br><br>Medio: registro de solicitudes e incidencias |
|   |  |  | Nivel de satisfacción con la atención y asesoramiento mediante una encuesta   | Después de cada proceso de verificación / modificación | Nivel de satisfacción mayor o igual a 3,5 en escala de 1 a 5                | Responsable: Técnico de Oficina de Planes<br><br>Medio: encuesta de satisfacción a usuarios   |
| Divulgación a través de la Web de la información. | Comunidad universitaria y el público en general.   | Mantener actualizada y accesible en la página web la normativa y la información relacionada con los distintos procesos competencia de la Oficina   | % de actualizaciones realizadas a fecha de publicación de las respectivas normativas e informaciones relacionadas con los distintos procesos.<br><br>Nivel de satisfacción con la utilidad de la información de la página web | Anual  | 95%<br><br>Nivel de satisfacción mayor o igual a 3,5 en una escala de 1 a 5 | Responsable: Técnico de Oficina de Planes<br><br>Medio: registro de actualizaciones           |

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

#### 1. Comunicación interna

La carta de servicios se ubicará en el sitio web de la Oficina de Planes de Estudio y en aquellos otros lugares que se determine desde la Inspección General de Servicios.

CSV: 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 8 / 9

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN

Jefa del Servicio de Planificación Académica

15/02/2022 12:45:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

15/02/2022 13:00:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

15/02/2022 15:30:00



5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8>

|   |                           |                  |  |
|---|---------------------------|------------------|--|
|  <b>Universidad Zaragoza</b> | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> | Versión: 1.1     |  <b>Oficina Planes de Estudios Universidad Zaragoza</b> |
|   |                           | Fecha: 15/2/2022 |  |
|   |                           | Página 9 de 9    |  |

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de la cuenta oficial de correo electrónico de la Oficina de Planes de Estudio, un enlace a la carta de servicios.

## 2. Comunicación externa

La carta de servicios se ubicará en el sitio web de la Oficina de Planes de Estudio y en aquellos otros lugares que se determine desde la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de la cuenta oficial de correo electrónico de la Oficina de Planes de Estudio, un enlace a la carta de servicios.

Adicionalmente, si se considera oportuno, podrían elaborarse unos trípticos según el estándar existente que podría hacerse llegar a los centros universitarios, principalmente.

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

Tras la revisión anual de la carta de servicios y elaboración del informe de seguimiento de la misma, se extraerán los compromisos que no hayan sido cumplidos y serán objeto de estudio detallado para determinar las revisiones que deban llevarse a cabo.

## 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>), accediendo directamente desde <https://ae.unizar.es/?app=qys>
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).

Las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas sobre los servicios prestados serán respondidas por el cauce establecido en el plazo máximo de 20 días naturales.


 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 5f7327ca4427e708b10a9c9c38a9d8f8 | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 9 / 9       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 15/02/2022 12:45:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 15/02/2022 13:00:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 15/02/2022 15:30:00 |   |