

Carta de servicios de la Sección de Grado y Máster

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
0	Elaboración inicial de la carta	Febrero 2011
1.0	Adecuación al nuevo modelo de Gerencia	Noviembre de 2014
2.0	Actualización: Primer Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios [Inspección General de Servicios]	17 noviembre 2020

Tabla de control de firmas:


<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por</i>
Servicio de Planificación Académica	Inspección General de Servicios	Gerencia
Rosa Cercós Cucalón Jefa del Servicio	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

[Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el 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/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>



f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	18/11/2020 13:20:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	18/11/2020 13:21:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/11/2020 13:28:00	



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 (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).

La elaboración de esta carta de servicios fue uno de los ejes del despliegue del Plan de Calidad de la gestión de la Universidad elaborado por la Gerencia de la Universidad de Zaragoza en el año 2014 y en este momento se ha procedido a su actualización de acuerdo con el 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

La Sección de Grado y Máster es una unidad administrativa incluida en el Servicio de Planificación Académica de la Vicegerencia Académica, que tiene una dependencia funcional de los Vicerrectores con competencias en materia de estudiantes y de planes de estudio de Grado y Máster y da soporte a los centros universitarios y a las distintas comisiones en los procesos relacionados con este tipo de enseñanzas. Se supervisa y actualiza la oferta anual de las enseñanzas oficiales de Grado y Máster.

La sección facilita información general a estudiantes y personas o entidades externas de la universidad y se resuelven solicitudes, reclamaciones y recursos de los estudiantes de Grado y Máster.

2.2. Visión

Ser una unidad de referencia que da respuesta de forma fiable y responsable a cuestiones que pueda plantear la comunidad universitaria (órganos de dirección, estudiantes, personal docente...) y la sociedad en general respecto a los estudios de Grado y Máster, además de participar en los procesos relacionados con los mismos, realizando una actualización constante. Todo ello con rigor, profesionalidad, transparencia, eficacia y eficiencia para prestar el mejor servicio al administrado.

2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, la Sección de Grado y Máster se compromete a realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

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



f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Jefa del Servicio de Planificación Académica Directora Inspección General de Servicios Gerente	18/11/2020 13:20:00 18/11/2020 13:21:00 18/11/2020 13:28:00	



3. Datos identificativos de nuestra unidad

- a) Denominación completa: Sección de Grado y Máster.
Se encuentra incluida en el Servicio de Planificación Académica, el cual a su vez forma parte de la Vicegerencia Académica.
- b) 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 sección.

4. Información de contacto

Dirección postal:

Edificio Interfacultades planta calle
 C/ Pedro Cerbuna nº 12. 50.009 Zaragoza (España)
 Tfno: (+34) 976 76 10 00 ext. 1043
 E-mail: grado.master@unizar.es, sicue@unizar.es

Nuestra Web:

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

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 de los siguientes medios de transporte:

Tranvía: Línea 1 Parada Pza. San Francisco
 Autobuses: Líneas 24, 35, 38, 42, 53, Cí1 y Cí2.

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 servicios prestados

- **Planes de estudio**
 - Gestión en el ámbito competencial de la sección, de los planes de estudio de Grado y Máster.
 - Coordinación de la actualización de las guías docentes y del portal web de estudios con objeto de conformar la oferta anual de asignaturas.
 - Coordinación de la oferta de actividades universitarias culturales y complementarias en Grados ofertadas por la propia universidad o por las Instituciones con las que la Universidad haya establecido acuerdos y convenios de colaboración.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>

f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	18/11/2020 13:20:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	18/11/2020 13:21:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/11/2020 13:28:00	



- Coordinación de la oferta de asignaturas para el Programa de Estudiantes Visitantes para Grados y Másteres.
- Preparación de los procesos de **matrícula** en estudios de Grado y de Máster Universitario
 - Elaboración de la información necesaria para poder efectuar la matrícula: actualización de la normativa, plazos, procedimientos, precios públicos, web, elaboración de impresos, folletos y otros materiales de difusión.
- Coordinación y gestión del Programa: “Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles” [SICUE], mediante firma de los Acuerdos Bilaterales, con otras universidades españolas, difusión de la información, apoyo en la adjudicación de intercambios, publicación de los resultados, gestión de las renuncias, etc., llevando a cabo su difusión a través del Tablón electrónico de la Universidad así como a través de la página web.
- Tramitación de las solicitudes de Acceso a estudios de Máster universitario de estudiantes que están en posesión de un título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES.
- Tramitación de peticiones, reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes contra resoluciones de los centros relativos a reconocimiento de créditos, permanencia, revisión de calificaciones, anulación de matrícula, adelanto de convocatorias, etc.
- Asesoramiento, elaboración de informes y apoyo técnico a las autoridades académicas y a otros órganos de la UZ.
- Comunicar en el ámbito de sus competencias, los acuerdos adoptados por los siguientes órganos colegiados: Comisión de Permanencia, Comisión de Estudios de Grado y Comisión de Estudios de Posgrado a los interesados.
- Servir de apoyo a los centros universitarios y al PDI sobre interpretaciones de normativas y procesos académicos.
- Soporte del Anillo Digital Docente (ADD) a los estudiantes a través de Ayudlca.
- Atención y asesoramiento sobre cuestiones concretas planteadas por los interesados o los derivados de la tramitación de procesos competencia de la Sección.
- Elaboración y difusión de datos estadísticos relacionados con las enseñanzas oficiales de Grado y Máster de la universidad.

6. Derechos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados

Derechos conforme a los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidas 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 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.
- 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.

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN

Jefa del Servicio de Planificación Académica

18/11/2020 13:20:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

18/11/2020 13:21:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

18/11/2020 13:28:00



f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>

- 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.

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 interesados, 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 utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico y a 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 originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, de que excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener copia autenticada de éste.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que prestamos

Solamente se incluyen las principales normas. La normativa que no figura aquí sobre la temática de la Sección puede obtenerse en la página web:

<https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

Normativa 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.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y sus posteriores modificaciones.
- 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.


Normativa autonómica

- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.



f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	18/11/2020 13:20:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	18/11/2020 13:21:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/11/2020 13:28:00	



Normativa propia de la UZ

- 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.

Normativa propia de la UZ de carácter académico

Disponible en la web citada anteriormente.

8. Formas de participación de las personas usuarias

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

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

9. Fecha de entrada en vigor

La presente carta de servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ. Esta carta de servicios tendrá una vigencia de dos años, salvo que se estime necesario actualizarla antes de dicho plazo.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Que la información básica de los planes de estudio figure en la Web de titulaciones antes de que comience la 1ª fase de admisión
- Que toda la información de admisión a Máster Universitario esté actualizada en la web al menos 1 semana antes de que comience la primera fase de admisión.
- Que toda la información de matrícula, impresos, etc., estén actualizados en la Web al menos 1 semana antes de que comience la matrícula de julio.
- Cumplir el calendario que figure en la convocatoria general de SICUE
- Que las solicitudes de acceso a máster universitario por personas que estén en posesión de un título expedido por un país ajeno al EEES sean estudiadas en la CEP y notificadas, antes de que finalice la matrícula.
- Resolver los recursos presentados por los estudiantes ante los órganos unipersonales y ante la CEG, CEP y en la Comisión de Permanencia, en el plazo que se establezca en la Ley 39/2015 en función de su tipología

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefa del Servicio de Planificación Académica
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

18/11/2020 13:20:00
18/11/2020 13:21:00
18/11/2020 13:28:00





f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>




f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>

	CARTA DE SERVICIOS		 Sección de Grado y Máster Universidad Zaragoza
	Edición: v.2.0		
	Fecha: 17 de noviembre de 2020		
Página 7 de 10			

2. Indicadores que permiten medir su cumplimiento



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Difusión de los planes de estudio de Grados y Másteres Universitarios, antes de que comience la 1ª fase de admisión.	Comunidad universitaria y la sociedad en general	Que la información básica de los planes de estudio figure en la Web de titulaciones antes de que comience la 1ª fase de -admisión	Comparativa: Fecha de actualización de la Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienza la 1ª fase de admisión	Anualmente	Se considerará conseguido el objetivo si los planes de estudio están en la web 1 semana antes-de que comience la 1ª fase de admisión	Responsables: Jefe de Sección Jefe de Negociado Herramientas: Sigma, DOA y Drupal
Preparación de los procesos de admisión a Máster.	Estudiantes que vayan a formalizar admisión en máster y matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario. Secretarías de los centros como gestores del proceso.	Que toda la información de admisión a Máster Universitario esté actualizada en la web al menos 1 semana antes de que comience la primera fase de admisión.	Comparativa: Fecha de actualización de la web Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienzo admisión y matrícula	Anualmente	Se considerará que el indicador se ha cumplido si la información está actualizada 1 semana antes de que comience la 1ª fase de admisión a máster	Responsables: Jefe de Sección Jefe de Negociado Herramientas: Sigma, Drupal

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	18/11/2020 13:20:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	18/11/2020 13:21:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/11/2020 13:28:00	




f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>

	CARTA DE SERVICIOS		 Sección de Grado y Máster Universidad Zaragoza
	Edición: v.2.0		
	Fecha: 17 de noviembre de 2020	Página 8 de 10	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Preparación de los procesos de matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario	Estudiantes que vayan a formalizar la matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario. Secretarías de los centros como gestores del proceso.	Que toda la información de matrícula, impresos, etc., estén actualizados en la Web al menos 1 semana antes de que comience la matrícula de julio.	Comparativa: Fecha de actualización de la web Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienzo admisión y matrícula	Anualmente	Se considerará que el indicador se ha cumplido si la información está actualizada 1 semana antes de que comience la matrícula de julio	Responsables: Jefe de la Sección / Jefe de Negociado Herramienta: Drupal
Coordinación del Programa: "Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles" [SICUE]	Alumnos matriculados en estudios de Grado que van a cursar una parte de sus estudios en una universidad española con la que se ha suscrito el convenio correspondiente. Centros Universitarios: coordinadores y secretarías Univ. de destino	Cumplir el calendario que figure en la convocatoria general de SICUE	Nº de días de demora en la publicación de las Resoluciones y nº de días en tramitar las renunciaciones.	Anualmente Al finalizar la adjudicación de destinos (incluyendo las renunciaciones)	Se considerará que el indicador se ha cumplido si los listados se publican en las fechas previstas	Responsables: Jefe de la Sección / Jefe de Servicio Herramientas: Sigma, Her@do, Bases de datos internas, Drupal, Tablón oficial de anuncios

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	18/11/2020 13:20:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	18/11/2020 13:21:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/11/2020 13:28:00	




f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS		 Sección de Grado y Máster Universidad Zaragoza
	Edición: v.2.0		
	Fecha: 17 de noviembre de 2020		
			Página 9 de 10

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Tramitación y resolución de las solicitudes de Acceso a Máster Universitario con título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES.	Personas que desean cursar estudios de Máster Universitario y están en posesión de un título extranjero ajeno al EEES y que no está homologado Comisión de Estudios de Posgrado	Que las solicitudes sean estudiadas en la CEP y notificadas, antes de que finalice la matrícula	Nº de días en tramitar las resoluciones desde la fecha de la firma del acta.	Anualmente. Al finalizar la matrícula	Se considerará que el indicador se ha cumplido si todas las Resoluciones se han notificado antes de que finalice el periodo de matrícula	Responsables: Jefe de Sección / Jefe de Negociado Herramientas: Bases de datos internas, Her@do
Resolución de reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes	Estudiantes de Grado y Máster de la UZ	Resolver los recursos presentados por los estudiantes, ante los órganos unipersonales y ante la CEG, CEP y la Comisión de Permanencia, en el plazo que se establezca en la Ley 39/2015 en función de su tipología.	Nº de recursos respondidos en el plazo comprometido Nº de recursos respondidos en un plazo superior. Nº de días en tramitar las resoluciones desde la fecha de la firma del acta	Anualmente. A la vez que se elaboran los datos para la Memoria Académica	Se considerará que el indicador se ha obtenido si el 50 % de los recursos se resuelvan en un plazo inferior en 2 días al máximo legal."	Responsables: Jefe de Sección / Jefe de Negociado Herramientas: Bases de datos internas y Her@do

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	18/11/2020 13:20:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	18/11/2020 13:21:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/11/2020 13:28:00	



III- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Comunicación interna

La carta de servicios de ubicará en el sitio web de la Sección de Grado y Máster 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 institucional de la sección, un enlace a la carta de servicios.

2. Comunicación externa

La carta de servicios de ubicará en el sitio web de la Sección de Grado y Máster 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 Sección de Grado y Máster, 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, así como publicarla en el BOUZ

III. 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 de la carta los compromisos que no hayan sido cumplidos y serán objeto de un estudio detallado para determinar las revisiones que deban llevarse a cabo.

IV. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

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-y-quejas>).

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

Además de estos sistemas generales para toda la universidad pueden presentarse sugerencias o quejas mediante escrito presentado en Registro General, en los Registros Auxiliares del Registro General, autorizados o a través de correo electrónico en la siguiente cuenta: grado.master@unizar.es



f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d>

CSV: f63a65b9744352ce3e38188a4b87f04d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificacion Academica	18/11/2020 13:20:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/11/2020 13:21:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/11/2020 13:28:00	