

Compromisos

- ▶ Mantener actualizada y accesible en la página web de la sección de Acceso y Admisión la normativa y la información relacionada con los diferentes procesos de acceso y admisión a estudios de grado, así como los formularios on-line, impresos, etc... [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 100% DE ACTUALIZACIONES REALIZADAS A FECHA DE PUBLICACIÓN DE LAS RESPECTIVAS CONVOCATORIAS]
- ▶ Dar respuesta a las consultas formuladas mediante correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles, salvo que su resolución requiera de informe externo. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 85% DE CONSULTAS RESUELTAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO INDICADO]
- ▶ Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud de participación en la respectiva prueba de acceso, los errores detectados en la misma para su subsanación. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 90% DE PETICIONES DE SUBSANACIÓN COMUNICADAS DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO INDICADO]
- ▶ Para cada proceso de admisión, publicar en el Boletín Oficial la resolución con los plazos y el procedimiento para solicitar admisión a estudios oficiales de grado, con al menos 15 días hábiles de antelación al inicio del plazo de presentación de solicitudes. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 100% DE RESOLUCIONES PUBLICADAS EN EL PLAZO INDICADO]
- ▶ Publicar los resultados de las pruebas de acceso y de la valoración del acceso con experiencia laboral o profesional en las fechas indicadas en las respectivas convocatorias. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 100% DE RESULTADOS PUBLICADOS EN LAS FECHAS INDICADAS]
- ▶ Publicar los resultados de la adjudicación de plazas para estudiantes de nuevo ingreso en estudios oficiales de grado y los llamamientos a los integrantes de las listas de espera en los plazos fijados en la resolución [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 100% DE ADJUDICACIONES Y LLAMAMIENTOS PUBLICADOS EN LOS PLAZOS INDICADOS]
- ▶ Tramitar las reclamaciones a la adjudicación de plazas de nuevo ingreso en estudios oficiales de grado en el plazo de 5 días hábiles, salvo que su resolución requiera de informe adicional. [ESTÁNDAR DE CALIDAD: 90% DE RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL PLAZO INDICADO]



Dónde estamos

📍 **Edificio de Interfacultades** [planta baja]
Campus universitario de plaza San Francisco
Calle Pedro Cerbuna, nº 12 | 50009 - Zaragoza

Autobuses urbanos: Líneas 24, 42, Ci1, Ci2
Tranvía: Línea 1, Parada Plaza de San Francisco

Horario de atención al público:
De lunes a Viernes, de 09:00 a 14:00

☎ Tel. + 34 976 761 042 (Acceso)
+ 34 976 761 044 (Admisión)

✉ Email: acceso@unizar.es – admision@unizar.es
<http://wzar.unizar.es/servicios/acceso/>



unizar.es



Universidad
Zaragoza

1542

CARTA DE SERVICIOS

Universidad de Zaragoza

Sección de Acceso y Admisión

Servicio de Estudiantes y
Relaciones Internacionales

<http://wzar.unizar.es/servicios/acceso>



Servicio de
Acceso y Admisión
Universidad Zaragoza

1542



La presente carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que la Sección de Acceso y Admisión ha adquirido con la calidad en la prestación de los servicios administrativos que demanda la comunidad universitaria —en especial el colectivo de estudiantes—, así como la sociedad en general, y reafirma su determinación para mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, la información que ofrece a sus usuarios y la transparencia en su gestión.

Mediante la presente carta queremos **informarle de los servicios que prestamos en esta unidad**, así como las condiciones en que se dispensan, los **compromisos** que asumimos con los usuarios y los **derechos** que le asisten en la prestación de dichos servicios.



Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La Sección de Acceso y Admisión forma parte del Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales y tiene como misión la coordinación y gestión del acceso y de la admisión de los estudiantes a las enseñanzas oficiales de grado de la Universidad de Zaragoza.

Formas de colaboración y participación

- ▶ Mediante el buzón de sugerencias y quejas, accesible en: <http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>
- ▶ Por correo electrónico: acceso@unizar.es | admision@unizar.es
- ▶ Por correo postal, mediante escrito dirigido a la Sección de Acceso y Admisión, a la dirección que se indica en esta carta.

Principales servicios

Coordinación y gestión de los siguientes procesos:

- ▶ Prueba de acceso a la universidad [PAU]
- ▶ Prueba de acceso a la universidad para las personas mayores de 25 años
- ▶ Prueba de acceso a la universidad para las personas mayores de 45 años
- ▶ Acceso a la universidad para las personas mayores de 40 años con experiencia laboral o profesional acreditada
- ▶ Admisión a las enseñanzas oficiales de grado para estudiantes de nuevo ingreso
- ▶ Admisión por cambio de estudios a grado [cambios de centro o de universidad]

Derechos y obligaciones como usuario

Derechos

- ▶ Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras
- ▶ Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de persona interesada
- ▶ Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones
- ▶ Recibir el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico con sus datos de carácter personal
- ▶ Formular sugerencias y reclamaciones en relación con el funcionamiento del servicio

Deberes

- ▶ Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios
- ▶ Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso
- ▶ Cumplir las normas para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar
- ▶ Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas
- ▶ Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución