

Compromisos

Actualizar la información académica, de materiales y asuntos de interés, en la web de la **UEZ**, una vez al mes o más veces si se estima necesario.

Publicar en el boletín de la Universidad iUnizar, los eventos más importantes a realizar por la **UEZ**.

Facilitar los procesos de matrícula a través de medios telemáticos

Incentivar la participación de los alumnos mediante encuestas de valoración de los cursos para mejorar la calidad de los mismos.

Responder a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Revisar la carta de servicios al menos una vez cada dos años.

✓ Indicadores para el seguimiento

Número de **consultas** en la web de la **UEZ**.

Número de **publicaciones** en el boletín iUnizar.

Porcentaje de **alumnos** que han realizado el pago de matrícula mediante datáfono y nº de fotos realizadas en Secretaría de la **UEZ**.

Porcentaje de **encuestas** de valoración realizadas por los alumnos de la **UEZ**.

Número de **quejas o sugerencias** no contestadas en plazo.

Número de **revisiones** de la carta de servicios.

Edición 2015



Dónde estamos

📍 **Universidad de la Experiencia de Zaragoza.** Campus Plaza San Francisco. Instituto de Ciencias de la Educación C/ Pedro Cerbuna, nº 12. 50009 Zaragoza

Bus: 35, 53 C11 parada Violante de Hungría
Tranvía: parada Plaza San Francisco

☎ Secretaría UEZ: 876 553603
Conserjería ICE: 976 76 13 40

✉ uez@unizar.es



**Universidad
Zaragoza**



unizar.es

CARTA DE SERVICIOS Universidad de Zaragoza

Universidad de la Experiencia de Zaragoza

<http://uez.unizar.es>



**Universidad
de la Experiencia
Universidad Zaragoza**



Como compromiso de mejora de calidad de la Universidad de Zaragoza y formando parte de ésta, la **Universidad de la Experiencia de Zaragoza** redacta su carta de servicios para dar a conocer a sus posibles usuarios, sus fines, los servicios que presta, los compromisos que asume con ellos y los derechos que les asisten en la prestación de dichos servicios.

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.



**Universidad
de la Experiencia**
Universidad Zaragoza

Quiénes somos

Dentro de la oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza, y con entidad equiparable a estudio propio, la **UEZ** tiene la misión de la divulgación de la ciencia y de la cultura en personas mayores de 55 años, que no han tendido oportunidad de recibir formación en la Universidad, o de recibirla en campos diferentes a la actividad profesional que han tenido a lo largo de su vida.

Servicios más importantes que se prestan

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA

- ▶ Organización de cursos de todos los Programas de la **UEZ**.
- ▶ Contacto con el Profesorado para información de asignación de cursos, recordatorios, envío de materiales y consultas.
- ▶ Matrícula y procesos adyacentes.
- ▶ Evaluación de los cursos impartidos.
- ▶ Expedición y entrega al interesado de certificaciones académicas o de participación.
- ▶ Actualización de programación y materiales de los cursos en la web de la **UEZ**, para su consulta.

Formas de colaboración y participación

Haciendo uso del buzón de **sugerencias y quejas** que se encuentra en la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es>

Por correo electrónico: uez@unizar.es

A través de las **encuestas de valoración** de cada curso realizado en la **UEZ**.

Formando parte del **equipo de trabajo** constituido para la realización y posteriores revisiones de la carta de servicios, siendo personal relacionado con la **UEZ**.

Derechos y Obligaciones

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.

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.

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.

El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles.

OBLIGACIONES

Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.

Cumplir las normas, requisitos y procedimientos 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.

Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.