

## Sugerencias y reclamaciones

Con objeto de mejorar nuestra gestión, nuestra eficiencia y la calidad de nuestros servicios, los ciudadanos podrán ejercer el derecho a presentar sugerencias, quejas y reclamaciones por el incumplimiento de nuestros compromisos a través de la Sede Electrónica o a través del Centro de Información Universitaria (CIU):

<https://sede.unizar.es>

<https://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>

Además de estos sistemas generales para toda la universidad también podrán presentarse a través de correo electrónico a las cuentas que figuran en esta carta.

El responsable de servicio contactará con las personas afectadas para expresar las disculpas que corresponda y responderá a las cuestiones planteadas en el plazo máximo de 10 días naturales. Igualmente el servicio afectado procederá a analizar de inmediato las medidas oportunas para subsanarlo.

### Medios de transporte público:

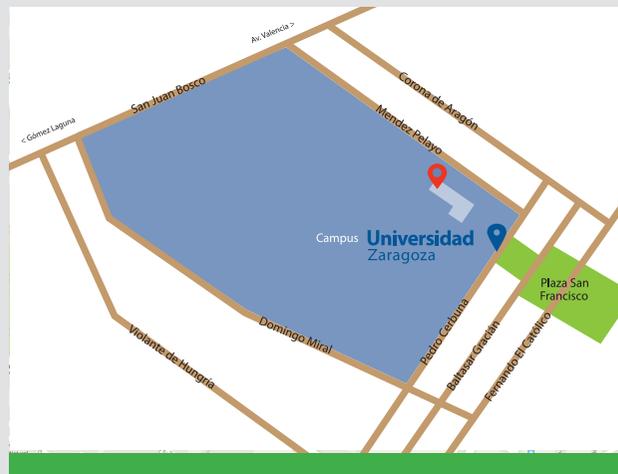
Para llegar hasta nuestras oficinas dispone los siguientes medios de transporte:

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

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"

Edición 2015



### Dónde estamos

**Edificio Interfacultades.** Planta calle. Campus Universitario. Horario de atención: de 9,00 a 14,00 horas

C/ Pedro Cerbuna, nº 12 - 50009 Zaragoza.

Tfno: (+34) 976 76 10 00 ext. 1043  
E-mail: [grado.master@unizar.es](mailto:grado.master@unizar.es)

[grado.master@unizar.es](mailto:grado.master@unizar.es)



Universidad  
Zaragoza



CARTA DE SERVICIOS  
Universidad de Zaragoza

## Sección de Grado y Máster

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



Sección de Grado y Máster  
Universidad Zaragoza



Las **cartas de servicios** constituyen unos documentos informativos a 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. Esta carta pretende ser un compromiso de mejora de la calidad de la Sección de Grado y Máster para dar a conocer a los usuarios, nuestros fines, los servicios que prestamos y los que asumimos, así como los derechos que asisten a nuestros usuarios.

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.



Sección de Grado y Máster  
**Universidad Zaragoza**

### Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La Sección de Grado y Máster da soporte a los centros universitarios y a las distintas comisiones en los procesos relacionados con este tipo de enseñanzas. Actualiza y supervisa la oferta anual de las enseñanzas oficiales de Grado y Máster y las anteriores enseñanzas no adaptadas al EEES hasta su completa extinción. Facilita información general a estudiantes y personas o entidades externas de la universidad y resuelve reclamaciones y recursos de los estudiantes de Grado y Máster. Todo ello con rigor, eficacia, eficiencia para prestar el mejor servicio al administrado con respeto, empatía y sinergia.

### Principales servicios

- ▶ Gestión de los planes de estudios oficiales de Grado y Máster Universitario y de las enseñanzas no adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior hasta su total extinción
- ▶ Preparación de los procesos de matrícula en los estudios de Grado y Máster Universitario
- ▶ Difusión de la normativa académica a través de nuestra web
- ▶ Coordinación y gestión del Programa de movilidad: "Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles" [SICUE]
- ▶ Tramitación de las solicitudes de Acceso a estudios de Máster universitario que están en posesión de un título extranjero no homologado.
- ▶ Tramitación de reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes contra resoluciones de los centros universitarios.
- ▶ Atención y asesoramiento presencial, telefónico y por escrito sobre aspectos concretos planteados por los interesados o los derivados de la tramitación de los procesos competencia de la Sección.
- ▶ Elaboración y difusión de datos estadísticos relacionados con los procesos de matriculación en las enseñanzas oficiales de Grado y Máster de la universidad, así como elaboración de otros datos estadísticos requeridos por los miembros del Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza o por otras entidades autorizadas.

### Derechos de los usuarios

- ▶ Obtener información veraz sobre las actividades de la Sección
- ▶ Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y poder obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- ▶ Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y los funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ▶ A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio
- ▶ A participar en la mejora continua de los servicios académicos, a través de los medios que se determinen (sugerencias, posibles encuestas de satisfacción, etc.)
- ▶ Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal.

### Compromiso de Calidad

- ▶ Que la información de los planes de estudio figure en la Web de titulaciones al menos una semana antes de que comience el periodo de matrícula
- ▶ Que toda la documentación necesaria para efectuar la matrícula en estudios de Grado y Máster Universitario esté con antelación al comienzo del periodo de matrícula
- ▶ Cumplir el calendario de la convocatoria general de movilidad SICUE
- ▶ Emitir las resoluciones de acceso a estudios de máster universitario de las personas que están en posesión de un título extranjero no homologado en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que lo estudie la Comisión de Estudios de Posgrado
- ▶ Estudiar y resolver las reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes en el plazo no superior a un mes en los recursos presentados ante la Comisión de Permanencia de la Universidad de Zaragoza, en el máximo de 2 meses en los recursos interpuestos ante las Comisiones de Estudios de Grado y de Posgrado y de 1 mes en los recursos generales.
- ▶ Dar respuesta inmediata a las consultas presenciales y en un máximo de 2 días hábiles las cuestiones planteadas a través de medios informáticos, salvo que se requiera recabar información.



### Indicadores de calidad

Fecha de actualización de la Web

Nº de alumnos que participan en el programa de movilidad SICUE

Nº de días de demora en la publicación de las resoluciones de movilidad en el programa SICUE

Nº de Resoluciones de acceso a estudios de máster universitario para aquellas personas que se encuentren en posesión de un título extranjero no homologado que se tramitan en un plazo superior a 3 días hábiles

Nº de recursos contestados en el plazo comprometido o superior

% de consultas formuladas por medios informáticos resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días hábiles.