

## Carta de servicios de la Sección de Formación Permanente y Títulos

### Tabla de control de modificaciones:

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

### Tabla de control de firmas:

| <b>Elaborado por:</b>                    | <b>Revisado por:</b>              | <b>Aprobado por</b>          |
|--|-----------------------------------|------------------------------|
| 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 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/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 1 / 12      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| 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 Formación Permanente y Títulos es una unidad administrativa incluida en el Servicio de Planificación Académica, de la Vicegerencia Académica, que tiene una dependencia funcional del vicerrector con competencias en materia de política académica; por lo que en dicha unidad se gestiona la oferta de las enseñanzas propias de la Universidad de Zaragoza. Igualmente tramita la expedición de los títulos oficiales y propios y las credenciales de declaración de equivalencia al nivel académico de doctor.

#### 2.2 Visión

Ser una unidad que dé respuestas de forma fiable y responsable a todas las cuestiones que pueda plantear la comunidad universitaria (órganos de dirección, estudiantes, personal docente...) y la sociedad en general respecto a la Formación Permanente que oferta la Universidad de Zaragoza, a la expedición de títulos oficiales y propios y otros procesos que se gestionen en la unidad. Todo ello se desarrollará estando permanentemente actualizados y se llevará a cabo con rigor, profesionalidad, transparencia, eficacia y eficiencia para prestar el mejor servicio al administrado de modo que quede satisfecho del servicio recibido.

#### 2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, la Sección de Formación Permanente y Títulos 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 2 / 12      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |

### 3. Datos identificativos de nuestra unidad

- a) Denominación completa: Sección de Formación Permanente y Títulos.  
Se encuentra incluida en el Servicio de Planificación Académica, el cual a su vez está adscrito a la Vicegerencia Académica.
- b) Responsable de la elaboración y seguimiento de la 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. 842429 y 843042  
E-mail: [eeppyt@unizar.es](mailto:eeppyt@unizar.es), [titulos@unizar.es](mailto:titulos@unizar.es)

#### Nuestra Web:

<http://academico.unizar.es/formacion-permanente/epropios>  
<http://academico.unizar.es/titulos/presentacion>

#### 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, 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

- Estudios Propios:** Tramitación de las propuestas de Estudios Propios en coordinación con los órganos proponentes, elaboración de documentos informativos y procedimientos académicos y administrativos en apoyo de las unidades que gestionan dichos estudios, elaboración del material de difusión de la oferta académica anual con especial dedicación a la información actualizada a través de la Web. Tramitación de las autorizaciones de matrícula de alumnos. Tramitación de la expedición de los títulos propios.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>



390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 3 / 12      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |

- **Cursos y Seminarios:** Tramitación de las propuestas de Cursos y Seminarios hasta su puesta en marcha.
- **Expedición de títulos:** Tramitación de la expedición de los títulos oficiales, títulos propios, del Suplemento Europeo al Título, Diplomas de Estudios Avanzados y expedición de los certificados sustitutorios de títulos oficiales.
- **Expedición de la credencial de la declaración de equivalencia al nivel académico de doctor,** una vez que haya quedada inscrita en la sección especial del Registro Nacional de Titulados Universitarios Oficiales.
- **Compulsas y copias auténticas electrónicas de Títulos de la Universidad de Zaragoza:** Compulsas y expedición de copias auténticas electrónicas de títulos oficiales y títulos propios expedidos por la Universidad de Zaragoza.
- **Asesoramiento y apoyo técnico** 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** de la Comisión de Estudios de Posgrado, en lo referido a Estudios Propios y cursos y seminarios. Ejecución de los acuerdos tomados por ambas comisiones.
- **Atención y asesoramiento presencial, por correo electrónico y teléfono** a todas aquellas personas que efectúen consultas sobre estudios propios, cursos y seminarios, expedición de títulos, compulsas, etc.
- Elaboración y difusión de **datos estadísticos** relacionados con los procesos Estudios Propios y Títulos oficiales y propios.
- **Divulgación** a través de la Web de la información general de la unidad, así como de los datos estadísticos referidos a nuestro ámbito de competencias

## 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 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 4 / 12      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |

- 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.
- 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.

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

Solamente se incluyen las principales normas reguladoras. Las normativas complementarias se encuentran disponibles en nuestra web:

Estudios propios:

<http://academico.unizar.es/formacion-permanente/legynorm>

Títulos:

<http://academico.unizar.es/titulos/presentacion>

Grado y Máster:

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

### Normas de carácter 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.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre de 2015)
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE de 2 de octubre de 2015)



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 5 / 12      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |

- 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 (BOE de 3 de septiembre de 2005)
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, General de Protección de datos

#### Normativa de enseñanzas universitarias

- 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 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado (BOE 10 de febrero)

#### Normativa propia de la Universidad de Zaragoza

- 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.
- Acuerdo de 18 de marzo de 2014 del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que aprueba el Reglamento de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza.

#### 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, sugerencias y felicitaciones 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 surtirá 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 6 / 12      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

- Revisión de las propuestas de estudios propios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias
- Revisión de las propuestas de cursos y seminarios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias
- Entregar el título oficial /propio, a los egresados en el plazo máximo de 6 /4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas.
- Entregar los SET de Grado a los alumnos, en el plazo máximo de 4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas.
- Remisión de las certificaciones supletorias del título en el plazo máximo de 4 días laborables, desde la confirmación por el MEC.
- Entregar a la Escuela de Doctorado en el plazo máximo de 4 días laborables la credencial de declaración de equivalencia del nivel académica de doctor, tras la comunicación de la asignación del número asignado por el Registro Nacional de Titulados Universitarios
- Realizar el 100 % de las compulsas y copias electrónicas, en el momento en que se solicitan
- Actualizar la Web al menos con una antelación de 1 semana antes de que el proceso de admisión y matrícula



390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 7 / 12      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |



390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|   |                           |                             |   |
|---|---------------------------|-----------------------------|---|
|  <b>Universidad Zaragoza</b> | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> | Edición: v.2.0              |  <b>Sección de Formación Permanente y Títulos</b><br><b>Universidad Zaragoza</b> |
|   |                           | Fecha: 17 noviembre de 2020 |   |
|   |                           | Página 8 de 12              |   |

## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

| SERVICIO PRESTADO                                    | GRUPO/S DE INTERÉS  | COMPROMISO   | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD  | OBSERVACIONES  |
|--|---|--|---|------------------------|--|--|
| Tramitación de las propuestas de Estudios Propios    | Centros universitarios, Departamentos y otros órganos con capacidad para proponer Estudios Propios    | Revisión de las propuestas de estudios propios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias    | Nº de estudios revisados y validados<br>Para cada estudio: comparar fechas        | Anualmente             | Se considerará cumplido el compromiso si se revisa en el plazo establecido el 95% de los estudios recibidos. | Responsables:<br>Jefe de Sección<br>Jefe de Negociado<br>Herramienta: hoja de cálculo interna    |
| Tramitación de las propuestas de Cursos y Seminarios | Centros universitarios, Departamentos y otros órganos con capacidad para proponer cursos y seminarios | Revisión de las propuestas de cursos y seminarios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias | Nº de cursos y seminarios revisados<br>Para cada curso/seminario: comparar fechas | Anualmente             | Se considerará cumplido el compromiso si se revisa en el plazo establecido el 95% de los estudios recibidos. | Responsables:<br>Jefe de Sección<br>Jefe de Negociado<br>Herramienta:<br>hoja de cálculo interna |

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 8 / 12      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |



390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|   |                           |   |   |
|---|---------------------------|---|---|
|  | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> | Edición: v.2.0                                |  Sección de Formación Permanente y Títulos<br>Universidad Zaragoza |
|   |                           | Fecha: 17 noviembre de 2020<br>Página 9 de 12 |   |

| SERVICIO PRESTADO   | GRUPO/S DE INTERÉS   | COMPROMISO  | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN                        | ESTÁNDAR DE CALIDAD  | OBSERVACIONES  |
|---|--|---|---|---|--|--|
| Tramitar la expedición de los títulos oficiales, títulos propios, del Suplemento Europeo al Título y los certificados sustitutorios de los títulos. | Alumnos de la UZ que hayan concluido los estudios oficiales y propios y cuyo expediente académico se encuentre en disposición de obtener el título y no tengan pagos pendientes. | Entregar el <b>título oficial /propio</b> , a los egresados en el plazo máximo de <b>6 /4</b> meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas. | % de títulos revisados y entregados en el plazo establecido.            | Cada vez que se remitan títulos a los centros | Se considerará conseguido el estándar de calidad si el 95 % de los títulos se entregan en el plazo establecido | Responsables:<br>Jefe de Sección<br>Jefe de Negociado<br><br>Herramienta: Sigma                |
|   |  | Entregar los SET a los alumnos, en el plazo máximo de 4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas.                                       | % de SET revisados y entregados en el plazo establecido.                |   | Se considerará conseguido el estándar de calidad si el 95% de los SET se entregan en el plazo establecido      | Responsables:<br>Jefe de Sección<br>Jefe Negociado<br><br>Herramienta: Sigma                   |
|   |  | Remisión de las certificaciones supletorias del título en el plazo máximo de 4 días laborables desde la confirmación del MEC  | % de certificaciones supletorias son entregados en el plazo establecido |   | Se considerará conseguido si el 100% de las Certificaciones supletorias se entreguen en el plazo establecido.  | Responsables:<br>Jefe de Sección<br>Jefe Negociado<br><br>Herramienta: Hoja de cálculo interna |

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 9 / 12      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |



390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|   |                           |  |  |  |
|---|---------------------------|--|--|--|
|  | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> | Edición: v.2.0<br>Fecha: 17 noviembre de 2020<br>Página 10 de 12 |  | <br>Sección de Formación Permanente y Títulos<br>Universidad Zaragoza |
|   |                           |  |  |  |

| SERVICIO PRESTADO   | GRUPO/S DE INTERÉS  | COMPROMISO   | INDICADOR              | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD  | OBSERVACIONES  |
|---|---|--|------------------------|------------------------|--|--|
| Expedición de la credencial de la declaración de equivalencia al nivel académico de doctor      | Personas que están en posesión de un título de doctor expedido por un país extranjero.                              | Entregar a la Escuela de Doctorado en el plazo máximo de 4 días laborables la credencial de declaración de equivalencia al nivel académico de doctor, tras la comunicación de la asignación del número asignado por el Registro Nacional de Titulados Universitarios | Cumplimiento del plazo | Anualmente             | Se considerará cumplido el compromiso si se entregan en la Escuela de Doctorado al menos el 95% en el plazo establecido. | Responsables:<br>Jefe de Sección<br>Jefe Negociado<br>Herramienta: Hoja de cálculo interna |
| Compulsas de Títulos y copias auténticas electrónicas de Títulos de la Universidad de Zaragoza. | Egresados de la UZ que necesitan obtener compulsas de alguno de los títulos que han obtenido en nuestra universidad | Realizar el 100 % de las compulsas y las copias electrónicas en el momento en que se solicitan   | Cumplimiento del plazo | Anualmente             | Se considerará cumplido el compromiso si el 100% se efectúan en el momento.  | Responsable: Personal de la Sección<br>Herramienta: Liquidaciones económicas               |

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 10 / 12     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |



390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|   |                           |                             |   |
|---|---------------------------|-----------------------------|---|
|  | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> | Edición: v.2.0              |  Sección de Formación Permanente y Títulos<br>Universidad Zaragoza |
|   |                           | Fecha: 17 noviembre de 2020 |   |
|   |                           | Página 11 de 12             |   |

| SERVICIO PRESTADO                                       | GRUPO/S DE INTERÉS                              | COMPROMISO   | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD   | OBSERVACIONES   |
|---|---|--|---|------------------------|---|---|
| Divulgar la información a través de la Web de la unidad | Comunidad universitaria y el público en general | Actualizar la Web al menos con una antelación de 1 semana antes de que comience el proceso de admisión y matrícula | Comparativa:<br>Fecha actualización de la Web/Fecha comienzo admisión general UZ<br>[Al actualizar la Web se pondrá: Última actualización dd-mm-aaaa] | Anualmente             | Se considerará superado el estándar de calidad si la demora en la actualización no ha sido superior a 48 horas<br><br>Que no haya enlaces rotos o información obsoleta. | Responsables:<br>Jefe de Sección<br>Jefes de Negociado<br><br>Herramienta: Drupal |

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 11 / 12     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |

### III - MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

#### 1. Comunicación interna

La carta de servicios se ubicará en el sitio Web de la Sección y en aquellos otros que determine la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de las cuentas oficiales de correo electrónico de la sección, un enlace a la carta de servicios.

#### 2. Comunicación externa

La carta de servicios se ubicará en el sitio Web de la Sección y en aquellos otros que determine la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de las cuentas oficiales de correo electrónico de la sección, 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.

### 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 de la carta 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

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-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 las siguientes cuentas: [títulos@unizar.es](mailto:títulos@unizar.es) y [eeppyt@unizar.es](mailto:eeppyt@unizar.es)



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 390e8c33a24c2e9c4d2e7a06b0ceee4a | Organismo: Universidad de Zaragoza           | Página: 12 / 12     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                  | Fecha               |   |
| ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN             | Jefa del Servicio de Planificación Académica | 18/11/2020 13:10:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios    | 18/11/2020 13:19:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                      | 18/11/2020 13:28:00 |   |