

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:

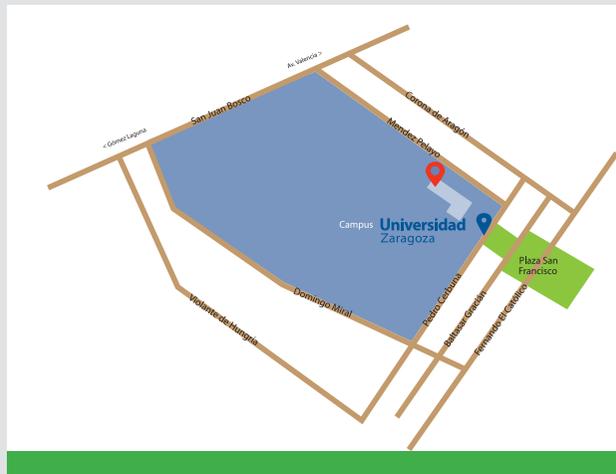
Tranvía: Línea 1 Parada Pza. San Francisco

Autobuses: Líneas 24, 35 y 38

Solamente pueden acceder al campus de San Francisco en vehículo particular aquellas personas de la comunidad universitaria que están acreditadas.

No obstante, en los alrededores hay zona azul de aparcamiento de pago, y también un aparcamiento público en la Plaza San Francisco.

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.

Tel.: +34 976 761 000;
ext. 842429 y 843042

eepyt@unizar.es, titulos@unizar.es

[unizar.es](https://www.unizar.es)



**Universidad
Zaragoza**

CARTA DE SERVICIOS
Universidad de Zaragoza

Sección de Formación Permanente y Títulos

<http://wzar.unizar.es/servicios/epropios/epropios.html>

<http://wzar.unizar.es/servicios/titul/index.htm>



**Sección de Formación
Permanente y Títulos**
Universidad Zaragoza



Las **cartas de servicio** 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 presente ser un compromiso de mejora de la calidad de la Sección de Formación Permanente y Títulos para dar a conocer a los usuarios nuestros fines, los servicios que prestamos, los servicios que asumimos, así como los derechos que asisten a los destinatarios de nuestros 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.



Sección de Formación
Permanente y Títulos
Universidad Zaragoza

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La Misión de la Sección de Formación Permanente es gestionar la oferta de las enseñanzas propias de la Universidad de Zaragoza, así como los cursos y seminarios que proponen y organizan los departamentos, institutos universitarios, centros propios y adscritos, así como otras estructuras universitarias con capacidad docente. Igualmente tramitamos la expedición de los títulos oficiales y propios y el Suplemento Europeo al Título.

Principales servicios

- ▶ Tramitación de las propuestas de Estudios Propios
- ▶ Tramitación de las propuestas de Cursos y Seminarios
- ▶ Tramitación de la expedición de los títulos oficiales, títulos propios y del Suplemento Europeo al Título
- ▶ Compulsas de Títulos de la Universidad de Zaragoza
- ▶ Información y atención al usuario
- ▶ Divulgación a través de la Web de la información general de la unidad
- ▶ Elaboración y difusión de datos estadísticos relacionados con los procesos gestionados en la unidad.

Compromiso de Calidad

- ▶ Tramitación de las propuestas de Estudios Propios en el menor tiempo posible
- ▶ Tramitación de las propuestas de Cursos y Seminarios en el menor tiempo posible
- ▶ Tramitación de la expedición de los títulos oficiales, títulos propios y del Suplemento Europeo al Título con objeto de entregar el título al interesado en el plazo máximo de 6 meses en el caso de títulos oficiales y de 4 meses en el caso de títulos propios
- ▶ Homologación de Títulos extranjeros de posgrado de educación superior
- ▶ Compulsas de Títulos de la Universidad de Zaragoza
- ▶ Información y atención al usuario dando una respuesta inmediata a las consultas presenciales y en un máximo de 2 días hábiles a las cuestiones planteadas por medios informáticos
- ▶ Actualización de la Web al menos 1 semana antes de que el proceso que corresponda está abierto para el público.



Indicadores de calidad

Estudios tramitados, revisados y validados en el plazo máximo de 2 meses tras la recepción de las propuestas

Cursos y seminarios tramitados, revisados y validados en el plazo máximo de 1 mes tras su recepción.

Títulos oficiales, propios o Suplementos Europeos al Título entregados en el plazo establecido

Nº de compulsas efectuadas

Nº de correos electrónicos no respondidos en 2 días hábiles

Nº de días de demora en la actualización de los procesos o información que debe figurar en la Web.

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 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.
- ▶ A formular reclamaciones y sugerencias en relación al funcionamiento del servicio
- ▶ Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal