

Carta de Servicios de Servicio de Planificación Académica

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Servicio de Planificación Académica	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 15/07/2025

Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 18/07/2025

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Carta de servicios del Servicio de Planificación Académica	15/07/2025

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 se integra en 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 elaboración 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, refundiendo las pre-existentes cartas de servicios de la Sección de Grado y Máster, Sección de Formación Permanente y Títulos y Oficina de Planes de Estudio.

2.Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión/Propósito

El Servicio de Planificación Académica es una unidad administrativa incluida en la Vicegerencia Académica, que tiene una dependencia funcional de los Vicerrectores con competencias en materia de estudiantes, planes de estudio de Grado, Máster y Doctorado y formación permanente, dando soporte a los centros universitarios y a las distintas comisiones y vicerrectorados en los procesos relacionados con este tipo de enseñanzas.

Se estructura en tres unidades: Oficina de Planes de Estudios, Sección de Grado y Máster y Sección de Formación Permanente y Títulos, donde se tramitan los procesos de verificación, modificación y extinción de títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza, se supervisa y actualiza la oferta anual de las enseñanzas oficiales de Grado y Máster y la de Formación Permanente, se gestiona la movilidad nacional de los estudiantes de Grado (programa SICUE) y se tramita la expedición de los títulos oficiales y propios así como las credenciales de declaración de equivalencia al nivel académico de doctor.

El servicio facilita información general a los miembros de la comunidad universitaria así como a personas o entidades externas a la Universidad, y sirve de apoyo a los agentes interno que participan en los distintos procesos que se tramitan en el servicio.

2.2. Visión

Ser una unidad de referencia que da respuesta de forma fiable y responsable a cuestiones que pueda plantear la comunidad universitaria (órganos de dirección, estudiantes, personal docente y PTGAS) y la sociedad en general respecto a los estudios de Grado y Máster y sus procesos de verificación, modificación y extinción, la Formación Permanente, la expedición de títulos oficiales y propios y otros procesos que se gestionen en la unidad además de participar en los procesos relacionados con los mismos, realizando una actualización constante. Todo ello con rigor, profesionalidad, transparencia, eficacia y eficiencia para prestar el mejor servicio al administrado.

2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, nos proponemos realizar nuestro 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.



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Servicio de Planificación Académica

b) Responsable del Servicio objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

Pedro José Escriche Bueno, Coordinador de la Comisión de calidad de los servicios de Servicio de Planificación Académica

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Edificio Interfacultades planta calle
C/ Pedro Cerbuna nº 12. 50.009 Zaragoza (España)

b) Teléfonos

Servicio de Planificación Académica: (+34) 976 76 10 00 ext. 3038
Sección de Grado y Máster: (+34) 976 76 10 00 ext. 3031
Sección de Formación Permanente y Títulos: (+34) 976 76 10 00 ext. 3046
Oficina de Planes de Estudio: (+34) 976 76 10 00 ext. 3727

c) Correos electrónicos

Servicio de Planificación Académica: jsplani@unizar.es
Sección de Grado y Máster: grado.master@unizar.es, sicue@unizar.es
Sección de Formación Permanente y Títulos: eeppyt@unizar.es, titulos@unizar.es
Oficina de Planes de Estudio: ofiplan@unizar.es

d) Página web y redes sociales

<http://academico.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte

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

Tranvía: Línea 1 Parada Pza. San Francisco

Autobuses: Líneas 35, 38, 42, 53, Ci1, Ci2, Ci3 y Ci4.

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.

f) Horario, medios y lugares de atención al público

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Atención personal en ventanilla ubicada en planta calle del Edificio Interfacultades.

Atención telefónica y por correo electrónico

g) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

- s023 Información pública y actualizada en la web
- s024 Información personalizada a centros, departamentos, coordinadores de titulaciones y estudiantes
- s025 Elaboración y difusión de datos estadísticos relacionados con la actividad del Servicio
- s026 Elaboración de las memorias académicas anuales, en los apartados que incumben al Servicio de Planificación Académica
- s027 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
- s028 Soporte técnico y administrativo de la Comisión de Estudios de Grado, la Comisión de Estudios de Posgrado y la Comisión de Permanencia. Ejecución de los acuerdos tomados adoptados.

Sección de Grado y Máster

- s001 Gestión en el ámbito competencial de la sección, de los planes de estudio de Grado y Máster
- s002 Coordinación de la actualización de las guías docentes y del portal web de estudios con objeto de conformar la oferta anual de asignaturas
- s003 Coordinación de la oferta de actividades universitarias culturales y complementarias en Grados ofertadas por la propia universidad o por las Instituciones con las que la Universidad haya establecido acuerdos y convenios de colaboración
- s004 Coordinación de la oferta de asignaturas para el Programa de Estudiantes Visitantes para Grados y Másteres
- s005 Preparación de los procesos de admisión a Máster
- s006 Preparación de los procesos de matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario
- s007 Coordinación del Programa: Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles [SICUE]
- s008 Tramitación y resolución de las solicitudes de Acceso a Máster Universitario con título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES
- s009 Resolución de reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes
- s010 Soporte del Anillo Digital Docente (ADD) a los estudiantes a través de CAU
- s029 Tramitación de la credencial de acceso al Máster Universitario en Psicología General Sanitaria

Sección de Formación Permanente y Títulos

- s011 Tramitación de las propuestas de Títulos Propios
- s012 Tramitación de las propuestas de Enseñanzas de formación continua específica y Microcredenciales
- s013 Tramitar la expedición de los títulos propios
- s014 Tramitar la expedición de Títulos Oficiales
- s015 Tramitar la expedición del Suplemento Europeo al Título
- s016 Tramitar la expedición de las certificaciones supletorias de los títulos
- s017 Expedición del certificado de la declaración de equivalencia al nivel académico de doctor
- s018 Compulsas de Títulos y copias auténticas electrónicas de Títulos de la Universidad de Zaragoza
- s019 Expedición de Diplomas de Estudios Avanzados

Oficina de Planes de Estudio

- s020 Tramitación de las propuestas de verificación, modificación y extinción de títulos oficiales en coordinación con los órganos proponentes; asesoramiento técnico a los órganos implicados en cada fase del proceso; seguimiento de las actuaciones a realizar de acuerdo con el procedimiento establecido; traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados
- s021 Renovación de la acreditación de títulos oficiales: tramitación de solicitudes, recepción y traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados
- s022 Acreditación institucional de centros: tramitación de la solicitud, recepción y traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados
- s030 Gestión de los proyectos formativos

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 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 asistidos 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 tratados 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- 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.

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

Normativa sobre Grado y Máster:

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

Normativa sobre Formación Permanente:

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

Títulos:

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

Normativa sobre verificación y acreditación de Títulos oficiales:

<https://academico.unizar.es/ofiplan/oficina-de-plan-de-estudios>

8. Formas de participación del usuario

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 y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

<https://ae.unizar.es/?app=qys>

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su validación por la Inspección General de Servicios.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- c001 Mantener actualizada la página web en lo referente a la normativa e impresos y a toda la información relacionada con los distintos procesos del servicio con plazo suficiente
- c002 Ofrecer una atención personalizada y satisfactoria a las personas usuarias ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico, respondiendo a las consultas efectuadas por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles
- c005 Asesorar satisfactoriamente mediante la elaboración de informes técnicos al equipo de Gobierno, la Vicegerencia Académica, proponiendo medidas de mejora, si es el caso
- c006 Apoyo ágil al funcionamiento de la CEG y la CEP y tramitación rápida de sus acuerdos
- c007 Garantizar que la información fundamental sobre los planes de estudio de Grado y Máster esté disponible en la Web de titulaciones antes del inicio de la 2ª fase de admisión
- c008 Asegurar que la actualización de las guías docentes y del portal web de estudios incluya la información esencial de la oferta académica antes del comienzo de la 2ª fase de admisión
- c009 Asegurar la aprobación de las actividades universitarias culturales y complementarias y que la oferta en los Grados esté accesible en la Web antes de la apertura de la 1ª fase de matrícula
- c010 Garantizar que la oferta de asignaturas para el Programa de Estudiantes Visitantes en Grados y Másteres esté publicada en la Web antes del fin del período de admisión
- c011 Que toda la información de admisión a Máster Universitario esté actualizada en la web al menos 1 semana antes de que comience la 1ª fase de admisión
- c012 Que toda la información de matrícula, impresos, etc., estén actualizados en la Web al menos 1 semana antes de que comience la matrícula de julio
- c014 Que las solicitudes anteriores a 1 de mayo, sean estudiadas en la CEP y notificadas, antes de que finalice la matrícula
- c016 Revisión de las propuestas de títulos propios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias
- c017 Revisión de las propuestas de enseñanzas de Formación continua específica y Microcredenciales en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias
- c018 Entregar el título propio, a los egresados en el plazo máximo de 4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección
- c019 Entregar el título oficial a los egresados en el plazo máximo de 6 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección
- c020 Entregar los SET a los alumnos, en el plazo máximo de 4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección
- c021 Remisión de las certificaciones supletorias del título en el plazo máximo de 4 días laborables desde la confirmación del MEC
- c022 Entregar a la Escuela de Doctorado en el plazo máximo de 4 días laborables la certificación 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
- c023 Realizar el 95% de las compulsas y las copias electrónicas en el momento en que se solicitan
- c024 Coordinar los procesos de verificación, modificación y extinción, facilitando información y apoyo a los órganos y unidades implicados y gestionando con eficiencia los diferentes procedimientos administrativos
- c025 Ofrecer una atención personalizada así como satisfactoria a los usuarios ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico, respondiendo a las consultas efectuadas por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles. En caso de no poder dar respuesta por

no ser competencia de la unidad, orientar al usuario hacia la dependencia donde puedan atenderle adecuadamente

- c026 Comunicar con rapidez a los órganos implicados los acuerdos de las Comisiones de Estudios de Grado y de Posgrado en su área de competencia
- c027 Plazo de 10 días hábiles para remitir la documentación a la comisión evaluadora.
- c028 Que la resolución sea emitida en un plazo máximo de 15 días hábiles tras la recepción del informe favorable de la comisión evaluadora.
- c029 Tramitación en un plazo máximo de 15 días.
- c030 Gestión y tramitación para su aprobación en CEG/CEP con antelación suficiente para la codificación de las asignaturas e introducción en SIGMA y POD

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s023 Información pública y actualizada en la web	c001 Mantener actualizada la página web en lo referente a la normativa e impresos y a toda la información relacionada con los distintos procesos del servicio con plazo suficiente	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic009 Antelación con la que se actualiza la web, previamente al inicio de los procesos de admisión y matrícula y de verificación y acreditación	Anualmente	Superior a 48 horas	Responsable de medición: Jefes de sección y técnicos de ofiplan Forma de cálculo/obtención: Drupal: fecha de actualización web y fecha de inicio del proceso
s024 Información personalizada a centros, departamentos, coordinadores de titulaciones y estudiantes	c002 Ofrecer una atención personalizada y satisfactoria a las personas usuarias ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico, respondiendo a las consultas efectuadas por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic029 No se han presentado quejas por la atención recibida	Anualmente	<5	Responsable de medición: Jefe del Servicio Forma de cálculo/obtención: Her@ldo, canal de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
	c025 Ofrecer una atención personalizada así como satisfactoria a los usuarios ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico, respondiendo a las consultas efectuadas por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles. En caso de no poder dar respuesta por no ser competencia de la unidad, orientar al usuario hacia la dependencia donde puedan atenderle adecuadamente	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic021 Porcentaje de correos electrónicos contestados en un máximo de dos días hábiles	Curso académico	95%	Responsable de medición: Jefes de Sección y Técnico de Oficina de Planes de Estudios Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes e incidencias
s027 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	c005 Asesorar satisfactoriamente mediante la elaboración de informes técnicos al equipo de Gobierno, la Vicegerencia Académica, proponiendo medidas de mejora, si es el caso	   	PTGAS PDI	ic027 Emisión de los informes requeridos para la mejora del servicio	Anualmente	100%	Responsable de medición: Jefe del Servicio Forma de cálculo/obtención: Her@ldo
s028 Soporte técnico y administrativo de la Comisión de Estudios de Grado, la Comisión de Estudios de Posgrado y la Comisión de Permanencia. Ejecución de los acuerdos tomados adoptados.	c006 Apoyo ágil al funcionamiento de la CEG y la CEP y tramitación rápida de sus acuerdos	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic026 Acuerdos remitidos en un plazo máximo de dos días hábiles tras la firma del acta	Anualmente	90%	Responsable de medición: Jefe del Servicio Forma de cálculo/obtención: Her@ldo
	c026 Comunicar con rapidez a los órganos implicados los acuerdos de las Comisiones de Estudios de Grado y de Posgrado en su área de competencia	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic022 Porcentaje de acuerdos comunicados en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la celebración de la reunión correspondiente	Curso académico	95%	Responsable de medición: Jefes de Sección y Técnico de Planes de Estudios Forma de cálculo/obtención: Registro de acuerdos e incidencias

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s001 Gestión en el ámbito competencial de la sección, de los planes de estudio de Grado y Máster	c007 Garantizar que la información fundamental sobre los planes de estudio de Grado y Máster esté disponible en la Web de titulaciones antes del inicio de la 2ª fase de admisión	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic010 Comparativa: Fecha de actualización de la Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienza la 1ª fase de admisión	Anualmente	Información básica de planes de estudio en Web de titulaciones antes de 1ª fase de admisión	Responsable de medición: Jefe de Sección Jefe de Negociado Forma de cálculo/obtención: Sigma, DOA y Drupal
s002 Coordinación de la actualización de las guías docentes y del portal web de estudios con objeto de conformar la oferta anual de asignaturas	c008 Asegurar que la actualización de las guías docentes y del portal web de estudios incluya la información esencial de la oferta académica antes del comienzo de la 2ª fase de admisión	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic011 Comparativa: Fecha de actualización de la Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienza la 1ª fase de admisión	Anualmente	Información básica de planes de estudio en Web de titulaciones antes de 1ª fase de admisión	Responsable de medición: Jefe de Sección Jefe de Negociado Forma de cálculo/obtención: Sigma, DOA y Drupal
s003 Coordinación de la oferta de actividades universitarias culturales y complementarias en Grados ofertadas por la propia universidad o por las Instituciones con las que la Universidad haya establecido acuerdos y convenios de colaboración	c009 Asegurar la aprobación de las actividades universitarias culturales y complementarias y que la oferta en los Grados esté accesible en la Web antes de la apertura de la 1ª fase de matrícula	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic012 Comparativa: Fecha de actualización de la Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienza la 1ª fase de admisión	Anualmente	Información básica de planes de estudio en Web de titulaciones antes de 1ª fase de admisión	Responsable de medición: Jefe de Sección Jefe de Negociado Forma de cálculo/obtención: Sigma, DOA y Drupal
s004 Coordinación de la oferta de asignaturas para el Programa de Estudiantes Visitantes para Grados y Másteres	c010 Garantizar que la oferta de asignaturas para el Programa de Estudiantes Visitantes en Grados y Másteres esté publicada en la Web antes del fin del período de admisión	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic013 Comparativa: Fecha de actualización de la Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienza la 1ª fase de admisión	Anualmente	Información básica de planes de estudio en Web de titulaciones antes de 1ª fase de admisión	Responsable de medición: Jefe de Sección Jefe de Negociado Forma de cálculo/obtención: Sigma, DOA y Drupal
s005 Preparación de los procesos de admisión a Máster	c011 Que toda la información de admisión a Máster Universitario esté actualizada en la web al menos 1 semana antes de que comience la 1ª fase de admisión	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic014 Comparativa: Fecha de actualización de la web Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienzo admisión y matrícula	Anualmente	Información actualizada 1 semana antes de que comience la 1ª fase de admisión a máster	Responsable de medición: Jefe de Sección Jefe de Negociado Forma de cálculo/obtención: Sigma, Drupal
s006 Preparación de los procesos de matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario	c012 Que toda la información de matrícula, impresos, etc., estén actualizados en la Web al menos 1 semana antes de que comience la matrícula de julio	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic015 Comparativa: Fecha de actualización de la web Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienzo admisión y matrícula	Anualmente	Información actualizada 1semana antes de que comience la matrícula de julio	Responsable de medición: Jefe de Sección Jefe de Negociado Forma de cálculo/obtención: Drupal

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s008 Tramitación y resolución de las solicitudes de Acceso a Máster Universitario con título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES	c014 Que las solicitudes anteriores a 1 de mayo, sean estudiadas en la CEP y notificadas, antes de que finalice la matrícula	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic017 Nº de días en tramitar las resoluciones desde la fecha de la firma del acta.	Anualmente. Al finalizar la matrícula	Todas las Resoluciones notificadas antes de que finalice el periodo de matrícula	Responsable de medición: Jefe de la Sección / Jefe de Servicio Forma de cálculo/obtención: Bases de datos internas, Her@Ido
s029 Tramitación de la credencial de acceso al Máster Universitario en Psicología General Sanitaria	c027 Plazo de 10 días hábiles para remitir la documentación a la comisión evaluadora.	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic031 Documentación remitida a la comisión evaluadora en plazo inferior a 10 días hábiles desde la entrada de la solicitud	Anualmente	90%	Responsable de medición: Jefe de la Sección de Grado y Máster Forma de cálculo/obtención: Her@Ido, correo electrónico
	c028 Que la resolución sea emitida en un plazo máximo de 15 días hábiles tras la recepción del informe favorable de la comisión evaluadora.	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic023 Nº de días en tramitar las resoluciones desde la fecha de la recepción del informe.	Anualmente. Al finalizar la matrícula	Todas las Resoluciones notificadas antes de que finalice el periodo de matrícula	Responsable de medición: Jefe de la Sección / Jefe de Servicio Forma de cálculo/obtención: Bases de datos internas, Her@Ido
s011 Tramitación de las propuestas de Títulos Propios	c016 Revisión de las propuestas de títulos propios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic001 % de títulos revisados y validados.	Anualmente	95%	Responsable de medición: Jefe de la Sección de Formación Permanente y Títulos. Jefe de Negociado de Formación Permanente Forma de cálculo/obtención: hoja de cálculo interna
s012 Tramitación de las propuestas de Enseñanzas de formación continua específica y Microcredenciales	c017 Revisión de las propuestas de enseñanzas de Formación continua específica y Microcredenciales en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic002 % de enseñanzas de formación continua específica y microcredenciales revisados	Anualmente	95%	Responsable de medición: Jefe de la Sección de Formación Permanente y Títulos. Jefe de Negociado de Formación Permanente Forma de cálculo/obtención: hoja de cálculo interna
s013 Tramitar la expedición de los títulos propios	c018 Entregar el título propio, a los egresados en el plazo máximo de 4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic003 % de títulos revisados y entregados en el plazo establecido.	Anualmente	90 %	Responsable de medición: Jefe de la Sección de Formación Permanente y Títulos. Jefe de Negociado de Formación Permanente Forma de cálculo/obtención: SIGMA

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s014 Tramitar la expedición de Títulos Oficiales	c019 Entregar el título oficial a los egresados en el plazo máximo de 6 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic004 % de títulos revisados y entregados en el plazo establecido	Anualmente	95 %	Responsable de medición: Jefe de la Sección de Formación Permanente y Títulos. Jefe de Negociado de Títulos Forma de cálculo/obtención: SIGMA
s015 Tramitar la expedición del Suplemento Europeo al Título	c020 Entregar los SET a los alumnos, en el plazo máximo de 4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic005 % de SET revisados y entregados en el plazo establecido.	Anualmente	95%	Responsable de medición: Jefe de la Sección de Formación Permanente y Títulos. Jefe de Negociado de Títulos Forma de cálculo/obtención: SIGMA
s016 Tramitar la expedición de las certificaciones supletorias de los títulos	c021 Remisión de las certificaciones supletorias del título en el plazo máximo de 4 días laborables desde la confirmación del MEC	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic006 % de certificaciones supletorias son entregados en el plazo establecido	Anualmente	95%	Responsable de medición: Jefe de la Sección de Formación Permanente y Títulos. Jefe de Negociado de Títulos Forma de cálculo/obtención: hoja de calculo interna
s017 Expedición del certificado de la declaración de equivalencia al nivel académico de doctor	c022 Entregar a la Escuela de Doctorado en el plazo máximo de 4 días laborables la certificación 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	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic007 % de declaraciones de equivalencia entregadas en el plazo establecido	Anualmente	95%	Responsable de medición: Jefe de la Sección de Formación Permanente y Títulos. Jefe de Negociado de Títulos Forma de cálculo/obtención: hoja de calculo interna
s018 Compulsas de Títulos y copias auténticas electrónicas de Títulos de la Universidad de Zaragoza	c023 Realizar el 95% de las compulsas y las copias electrónicas en el momento en que se solicitan	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic008 % de compulsas y las copias electrónicas entregadas en el plazo establecido	Anualmente	95%	Responsable de medición: Jefe de la Sección de Formación Permanente y Títulos. Jefe de Negociado de Títulos Forma de cálculo/obtención: Liquidaciones económicas
s019 Expedición de Diplomas de Estudios Avanzados	c029 Tramitación en un plazo máximo de 15 días.	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic024 Tramitación en un plazo máximo de 15 días	Anual	85%	Responsable de medición: Jefe de Sección / Jefe de Negociado Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s020 Tramitación de las propuestas de verificación, modificación y extinción de títulos oficiales en coordinación con los órganos proponentes; asesoramiento técnico a los órganos implicados en cada fase del proceso; seguimiento de las actuaciones a realizar de acuerdo con el procedimiento establecido; traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados	c024 Coordinar los procesos de verificación, modificación y extinción, facilitando información y apoyo a los órganos y unidades implicados y gestionando con eficiencia los diferentes procedimientos administrativos	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic019 Procesos libres de errores	Curso académico	95%	Responsable de medición: Técnico Oficina Planes de Estudios Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes e incidencias
				ic020 Nivel de satisfacción	Una vez finalizado cada expediente	Nivel de satisfacción mayor o igual a 3,5 en una escala de 1 a 5.	Responsable de medición: Técnico Oficina Planes de Estudios Forma de cálculo/obtención: Encuesta de satisfacción a usuarios
s030 Gestión de los proyectos formativos	c030 Gestión y tramitación para su aprobación en CEG/CEP con antelación suficiente para la codificación de las asignaturas e introducción en SIGMA y POD	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic030 Proyectos formativos remitidos a CEG/CEP siguiente tras su recepción	Anualmente	90%	Responsable de medición: Técnicos de Planes de Estudio Forma de cálculo/obtención: Her@ldo, aplicación proyectos formativos

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La carta de servicios se ubicará en el sitio web de la Vicegerencia Académica y en aquellos otros lugares que se determine desde la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de la cuenta oficial de correo electrónico institucional del servicio, un enlace a la carta de servicios.

2. Comunicación externa

La carta de servicios se ubicará en el sitio web de la Vicegerencia Académica y en aquellos otros lugares que se determine desde la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de la cuenta oficial de correo electrónico del servicio, 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 un estudio detallado para determinar las revisiones que deban llevarse a cabo.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

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>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)

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>).
- 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 la siguiente cuenta: jsplani@unizar.es