

XI. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ESTUDIANTES Y RELACIONES INTERNACIONALES

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El Plan de Calidad de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza —Valorar a las personas para crear valor—, incluye el área de mejora relacionada con la eficiencia organizativa y la necesidad de mejorar la documentación básica de las unidades, incluyendo procedimientos de trabajo, compromisos de calidad e indicadores, que a su vez lleva a la formulación del objetivo general de avanzar en una organización eficiente. Para avanzar en esa dirección el Plan incluye como acción establecer una metodología única y mecanismos básicos para la elaboración de cartas de servicios en las unidades como paso previo a la de elaborar cartas de servicios en unidades y servicios.

En ese contexto, la elaboración de la presente carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que el servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales ha adquirido con la calidad en la prestación de los servicios administrativos que demanda la comunidad universitaria —en especial el colectivo de estudiantes—, así como la sociedad en general, y reafirma su determinación para mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, la información que ofrece a sus usuarios y la transparencia en su gestión.

2. Objetivos y fines

2.1. Misión

El servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales tiene encomendada, a través de las tres secciones que lo integran, la misión de gestionar y coordinar diversos procesos de académicos que afectan directamente a los estudiantes en los siguientes ámbitos:

- El acceso y la admisión a estudios universitarios oficiales de grado
- Las becas y ayudas al estudio para estudiantes de enseñanzas oficiales, así como las becas de apoyo en tareas de gestión y servicios
- La movilidad internacional de estudiantes y la gestión de programas de ayudas para la movilidad internacional tanto de estudiantes de enseñanzas oficiales como del personal docente e investigador y el personal de administración y servicios.

Todo lo anterior en coordinación con los centros universitarios, y en algunos casos con los centros de enseñanza secundaria, logrando una mayor eficiencia a través de la aplicación de procesos racionales y ágiles.

Asimismo, y en el ámbito de sus competencias, el Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales asiste a los órganos académicos en la toma de sus decisiones, e informa con agilidad y eficacia a las personas interesadas y a los estudiantes en particular, sobre aquellos procesos que les puedan afectar.

2.2. Visión

El Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales se plantea alcanzar la excelencia en la gestión mediante un proceso permanente de actualización técnica, formativa y de organización de procesos y de métodos de trabajo que redunde en una mayor calidad y eficiencia en la prestación de sus servicios, reconociendo como principal valor al equipo de personas que lo integran.

Para alcanzar esta meta y consolidarse como una unidad de referencia en la Universidad de Zaragoza, el Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales se rige en su actividad por los principios de respeto a las personas, compromiso con la institución, profesionalidad, disponibilidad, transparencia, confidencialidad, fomento de la innovación y la mejora continua, calidad en la gestión, trabajo en equipo y orientación a los usuarios.

3. Datos identificativos

3.1 Estructura del Servicio

El Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales se encuentra integrado en la vicegerencia Académica de la Universidad de Zaragoza y para el desempeño de las tareas que tiene encomendadas se despliega en tres unidades administrativas:

- Sección de Acceso y Admisión
- Sección de Becas
- Sección de Relaciones Internacionales

3.2 Participantes en la elaboración de la carta de servicios

En la elaboración de la presente carta de servicios ha participado personal del Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales, a través de sus respectivas secciones. El grupo responsable del seguimiento de esta carta lo integran:

- La Jefa del Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales (coordinadora)
- El Jefe de la Sección de Acceso y Admisión
- La Jefa de la Sección de Becas
- La Jefa de la Sección de Relaciones Internacionales

Responsable de la Carta de Servicios y del equipo de trabajo María Pilar Sánchez Burriel, Jefe del Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales.

4. Información de contacto

Jefe del Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales
Campus universitario de plaza San Francisco
Edificio interfacultades [planta baja]
Calle Pedro Cerbuna, 12 | 50009 | Zaragoza
+ 34 876 553 032 | jsestud@unizar.es

Sección de Acceso y Admisión
Campus universitario de plaza San Francisco
Edificio Interfacultades [planta baja]
Calle Pedro Cerbuna, 12 | 50009 | Zaragoza
+ 34 976 761 042 | acceso@unizar.es | admision@unizar.es | <http://wzar.unizar.es/servicios/acceso/>

Sección de Becas
Campus universitario de plaza San Francisco
Edificio de Servicios Centrales [planta baja]
Calle Pedro Cerbuna, 12 | 50009 | Zaragoza
+ 34 976 761 046 | becas@unizar.es | <http://wzar.unizar.es/servicios/becas/>

Sección de Relaciones Internacionales
Campus universitario de plaza San Francisco
Edificio Interfacultades [segunda planta]
Calle Pedro Cerbuna, 12 | 50009 | Zaragoza
+ 34 976 762 052 | relint@unizar.es | <http://www.unizar.es/internacional>

Mapa de localización
MAPA DE LOCALIZACIÓN

41° 38' 26.5128" N / 0° 53' 42.8280" W



Horarios

El horario de atención al público es:

- De lunes a Viernes, de 09:00 a 14:00

Formas de acceso y transporte público

Tranvía de Zaragoza – Línea 1

- o Parada: Plaza de San Francisco

Autobuses urbanos de Zaragoza

- o Líneas 24, 35 y 38

o www.urbanosdezaragoza.es

Servicio Bizi Zaragoza

- Estacionamientos de Plaza de San Francisco

Acceso con vehículo propio. Solamente pueden acceder al campus universitario de plaza de San Francisco las personas de la comunidad universitaria que están acreditadas. No obstante, en los alrededores hay zona azul para aparcar y un aparcamiento en la plaza de San Francisco.

5. Principales servicios prestados

5.1 De carácter transversal

Proporcionar información de forma personalizada a los diferentes usuarios del servicio y en el ámbito de cada una de las secciones que lo integran, de forma presencial, telefónica, telemática o por correo ordinario, así como a través de la información que se actualiza en la página web.

Elaboración y divulgación de los datos estadísticos que se derivan de los diferentes servicios prestados.

Emisión de certificados por las respectivas secciones en el ámbito de sus competencias.

5.2 Relacionados con el acceso y la admisión a estudios oficiales de grado

Coordinación, gestión y tramitación —en todos los aspectos académicos y administrativos— de los siguientes procesos:

- Prueba de acceso a estudios oficiales de grado para estudiantes en posesión del título de bachiller o equivalente [selectividad]

- Prueba de acceso a estudios oficiales de grado para los mayores de 25 años

- Prueba de acceso a estudios oficiales de grado para los mayores de 45 años

- Proceso de admisión a estudios oficiales de grado

- Tramitación de los traslados del expediente de acceso (selectividad).

Coordinación y gestión de los aspectos que se tramitan —de forma centralizada— en relación con los siguientes procesos:

- Acceso a estudios oficiales de grado para los mayores de 40 años con experiencia laboral o profesional

- Admisión por cambio de estudios a grado, con estudios universitarios iniciados

5.3 Relacionados con las becas y ayudas al estudio

Gestión y tramitación de la convocatoria anual de becas de carácter general del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte [MECD] para estudiantes que cursan estudios universitarios oficiales de 1y2 ciclo, grado y máster en la Universidad de Zaragoza

Tramitación en fase voluntaria de los expedientes de reintegro de la convocatoria de carácter general del MECD, en casos de incumplimiento por parte de los solicitantes, e inicio del procedimiento de reintegro.

Gestión y coordinación de la convocatoria anual de becas de colaboración del MECD para estudiantes en departamentos universitarios, en colaboración con los departamentos y centros universitarios de la Universidad.

Gestión y tramitación de la convocatoria anual becas del Gobierno Vasco para estudiantes que cursan estudios universitarios oficiales de 1y2 ciclo, grado y máster en la Universidad de Zaragoza, así como de la convocatoria de becas de colaboración del Gobierno Vasco.

Coordinación, gestión y tramitación de las siguientes convocatorias de ayudas al estudio propias de la Universidad de Zaragoza:

- o Ayudas al estudio para estudiantes matriculados en enseñanzas oficiales de grado y máster universitario

- o Ayudas al estudio para estudiantes matriculados en estudios de doctorado

- o Ayudas de matrícula para estudiantes extranjeros no residentes

- o Ayudas al estudio para situaciones sobrevenidas

- o Becas a la Excelencia para estudiantes de nuevo ingreso en estudios oficiales de grado

Coordinación, gestión y supervisión de las convocatorias de becas de apoyo en tareas de gestión y servicios

Colaboración con otras instituciones u organismos públicos de ámbito estatal o autonómico que convocan becas y ayudas para la transmisión de la información académica de los solicitantes: convocatoria de becas de idiomas, etc...

5.4 Relacionados con las Relaciones Internacionales

Coordinación, gestión y tramitación del programa Erasmus+ para la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Zaragoza con fines de estudios, en colaboración con los centros

En colaboración con la FEUZ, gestión del programa Erasmus+ para la realización de prácticas internacionales de estudiantes de la Universidad de Zaragoza.

Coordinación, gestión y tramitación de la convocatoria de ayudas del programa Erasmus+ para la movilidad internacional de PDI y PAS de la Universidad de Zaragoza con fines de formación.

Coordinación, gestión y tramitación de las convocatorias de ayudas de programas de movilidad internacional de estudiantes: Iberoamérica, Santander-Doctorado, Norteamérica-Asia-Oceanía

Tramitación de las convocatorias de los proyectos internacionales de cooperación académica tanto los financiados por la Comisión Europea (EACEA, etc.) como por otros organismos internacionales y nacionales.

Tramitación de las convocatorias de proyectos internacionales de cooperación al desarrollo, a través de la participación en las convocatorias de ayudas y subvenciones de la DGA, ECID, Europe Aid, etc.

Gestión económica y administrativa de proyectos de internacionalización propios del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.

Gestión para la firma de convenios internacionales que contemplen el intercambio de miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal de administración), así como la colaboración académica en rasgos generales.

Apoyo técnico y logístico en cuestiones de alojamiento de estudiantes y profesores extranjeros llegados a la UZ en el marco de programas de movilidad.

Apoyo técnico a las Oficinas de Relaciones Internacionales de los diferentes centros.

6. Derechos y obligaciones de los usuarios

Derechos

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- 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.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Formular alegaciones 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 no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- 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.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- 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.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal

- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Obligaciones

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- 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.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad).
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Normativa reguladora de los principales servicios prestados

Normas de carácter general

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

. 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 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- . Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- . Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- . Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- . Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- . Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- . 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.

Normativa sobre acceso y admisión a estudios de grado

- . Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación [modificada por Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, de Mejora de la Calidad Educativa]
- . Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas [y modificaciones posteriores].
- . Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
- . Decreto 21/2010, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, sobre la reserva de plazas en los estudios universitarios oficiales de Grado en la Universidad de Zaragoza.
- . Orden de 29 de abril de 2009, de la Consejera de Ciencia, Tecnología y Universidad, sobre las pruebas de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado para mayores de veinticinco y de cuarenta y cinco años, y de las Comisiones Organizadoras [BOA de 27 de mayo]
- . Acuerdo de 15 de febrero de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento para el acceso y admisión a la Universidad de Zaragoza de Mayores de 40 años mediante acreditación de experiencia laboral o profesional en los estudios universitarios oficiales de Grado
- . Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios universitarios oficiales de grado.
- . Acuerdo de 27 de mayo de 2014, de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por la que se establece el procedimiento de admisión, los criterios de valoración y el orden de prelación en la adjudicación de plazas para determinadas vías de acceso a estudios oficiales de grado.

Normativa sobre becas y ayudas al estudios

- . Ley 38/2003, de 17 de noviembre General de Subvenciones
- . Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas [y modificaciones posteriores]
- . Real Decreto 609/2013, de 2 de agosto, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que serán de aplicación en el curso 2013-2014
- . Acuerdo de 31 de marzo de 2010, de Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la Normativa de becas y ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza [y modificaciones posteriores].

Normativa sobre movilidad internacional

- . Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado.
- . Reglamento (UE) N o 1288/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de diciembre de 2013 por el que se crea el programa «Erasmus+», de educación, formación, juventud y deporte de la Unión y por el que se derogan las Decisiones nº 1719/2006/CE, 1720/2006/CE y 1298/2008/CE [DOUE L 347/50 de 20 de diciembre de 2013].
- . Acuerdo de 5 de noviembre de 2014, de Consejo de Gobierno, sobre calificaciones en el marco de programas o convenios internacionales de movilidad

Normativa de carácter académico

- . Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- . Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica.
- . Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- . Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior
- . Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007
- . Acuerdo de 15 de mayo de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y Máster Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.
- . 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.
- . Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza
- . Acuerdo de 28 de octubre de 2014, del Consejo Social de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de Permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior de la Universidad de Zaragoza

Normativa sobre precios públicos

- . Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- . Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- . Decreto anual del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios para el curso correspondiente.

Normativa de carácter económico

- . Presupuesto de la Universidad de Zaragoza
- . Normas de gestión económica de 2007

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios pueden participar en la mejora de los servicios prestados por el Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales dando a conocer su opinión a través de los siguientes canales:

- Buzón de sugerencias y quejas
 - o Accesible en la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza
<http://sede.unizar.es>
- Mediante correo electrónico dirigido al Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales o, en su caso, a la sección correspondiente.
 - o Servicio de Estudiantes y RR. Internacionales: jstud@unizar.es
 - o Sección de Acceso y Admisión: acceso@unizar.es | admisión@unizar.es
 - o Sección de Becas: becas@unizar.es
 - o Sección de Relaciones Internacionales: relint@unizar.es
- Por correo postal, mediante envío dirigido al Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales o, en su caso, a la Sección correspondiente [ver apartado 4: información de contacto].
- De forma presencial, acudiendo al Servicio o Sección correspondiente [ver apartado 4: información de contacto].

9. Fecha de entrada en vigor

La presente carta de servicios entrará en vigor a partir del siguiente a su publicación en el BOUZ. Su vigencia será de dos años a partir de su publicación en el BOUZ.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.1 Servicios de carácter transversal	Información pública a través de la web	Estudiantes Pas Pdi Usuarios externos	Mantener actualizada y accesible en la página web la normativa y la información relacionada con los distintos procesos y convocatorias del servicio, así como los formularios on-line, impresos, etc...	% de actualizaciones realizadas a fecha de publicación de las respectivas convocatorias.	Semestral	100%
	Información y atención personalizada a los usuarios	Estudiantes Pas Pdi Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles, salvo que su resolución requiera de informe adicional.	% de respuestas a consultas formuladas por correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días hábiles.	Semestral	85%
	Elaboración y publicación de estadísticas	Estudiantes Pas Pdi Usuarios externos	Elaborar las estadísticas de resultados de los diferentes servicios prestados [convocatorias de movilidad, pruebas de acceso, becas y ayudas, etc...] y hacerlas accesibles a través de la web y del portal de transparencia de la UZ.	% de estadísticas elaboradas y actualizadas en la web	Anual	100%
	Emisión de certificaciones	Estudiantes Pas Pdi	Emisión de certificaciones en el ámbito de las competencias de las respectivas secciones del servicio, en el plazo máximo de 3 días hábiles, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de certificaciones emitidas dentro del plazo de 3 días hábiles.	Trimestral	90%

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.2 Servicios relacionados con el acceso y la admisión a estudios de grado	Coordinación, gestión y tramitación de la:	Ciudadanos interesados en participar en las pruebas. Centros de secundaria de aragón [PAU]	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección, los errores detectados en la misma para su subsanación	% de peticiones de subsanación comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	Anual	90%
	Prueba de acceso a la universidad [PAU]		Publicar los resultados de las pruebas (en el caso de la PAU tanto los de la 1ª como los de la 2ª corrección) en las fechas indicadas en las convocatorias	% de resultados publicados en las fechas indicadas en las convocatorias	Anual	100%
	Prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años		Elaborar y notificar la resolución de los recursos en el plazo máximo de 7 días hábiles desde que sean resueltos por la comisión organizadora	% de resoluciones a recursos notificadas en el plazo máximo de 7 días hábiles	Anual	90%
	Prueba de acceso a la universidad para mayores de 45 años	Ciudadanos interesados en participar en las pruebas. Tribunales evaluadores. Secretarías de los centros	Coordinar el nombramiento de los tribunales evaluadores para su publicación en el bouz en el mes de diciembre.	% de nombramientos publicados en el bouz en el mes de diciembre	Anual	100%
	Coordinación y gestión del proceso acceso a la universidad para los mayores de 40 años con experiencia laboral o profesional		Elaborar y enviar a los tribunales evaluadores el procedimiento de gestión y los expedientes de solicitud con al menos 7 días hábiles de antelación al inicio del plazo de valoración	% de procedimientos y expedientes enviados antes de una semana del inicio del plazo de valoración	Anual	100%
			Publicar la consulta on-line de resultados del proceso de valoración en los plazos fijados en la convocatoria, si no existen causas ajenas que lo impidan	% de resultados publicados en las fechas indicadas en las convocatorias	Anual	100%

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.2 Servicios relacionados con el acceso y la admisión a estudios de grado	Coordinación y gestión de los procesos de: Admisión a grados para estudiantes de nuevo ingreso Admisión por cambio de estudios a grado	Estudiantes interesados en acceder a estudios de grado o en un cambio de estudios a grado Secretarías de los centros	Coordinar con los centros el proceso de oferta de plazas de cambio de estudios para su aprobación en consejo de gobierno antes del mes febrero, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de plazas ofertadas aprobadas por consejo de gobierno antes del mes de febrero	Anual	100%
			Publicar en el boa las resoluciones de plazos y procedimientos para solicitar admisión en cada proceso con al menos un 15 días hábiles de antelación al inicio del plazo de presentación de solicitudes.	% de resoluciones publicadas en boa con al menos 15 días hábiles de antelación	Anual	100%
			Elaborar y enviar a las secretarías de los centros el procedimiento de gestión con al menos 7 días hábiles de antelación al inicio del plazo de presentación de solicitudes.	% de procedimientos elaborados y enviados con al menos 7 días hábiles de antelación	Anual	100%
	Específico del proceso de admisión a grados para estudiantes de nuevo ingreso	Estudiantes interesados en acceder a estudios de grado	Publicar los resultados de la adjudicación de plazas y los llamamientos a los integrantes de las listas de espera en los plazos fijados en la resolución del rector	% de adjudicaciones y llamamientos publicados en los establecidos	Anual	100%
			Tramitar las reclamaciones a la adjudicación en el plazo de 5 días hábiles, salvo que su resolución requiera de informe adicional.	% de reclamaciones tramitadas en el plazo de 5 días hábiles	Anual	90%
	Específico del proceso de admisión por cambio de estudios a grado	Estudiantes interesados en un cambio de estudios a grado	Resolver los recursos en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su presentación, salvo que su resolución requiera de informe adicional.	% de recursos resueltos dentro del plazo máximo de 7 días.	Anual	90%

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.3 Servicios relacionados con las becas y ayudas al estudio	Coordinación, gestión y tramitación de las respectivas convocatorias de:	Estudiantes Centros universitarios Escuela de doctorado	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección de becas, los errores detectados en la misma para su subsanación.	% de peticiones de subsanación comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	Anual	90%
	Ayudas al estudio para estudiantes matriculados en estudios de grado y máster.		Publicar las propuestas provisionales y definitivas de concesión y denegación de las becas y ayudas dentro de los plazos marcados en las respectivas convocatorias.	% de publicaciones de becas y ayudas concedidas o denegadas dentro de los plazos marcados en las respectivas convocatorias.	Anual	100%
	Ayudas al estudio para estudiantes de tutela académica de doctorado. Becas a la excelencia para estudiantes de nuevo ingreso en grados. Ayudas de matrícula para estudiantes extranjeros no residentes.		Elaborar y notificar la resolución de los recursos en el plazo máximo de 7 días hábiles desde que sean resueltos por la comisión de selección de becarios.	% de resoluciones a recursos notificadas en el plazo máximo de 7 días hábiles	Anual	90%

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.3 Servicios relacionados con las becas y ayudas al estudio	Gestión y tramitación de las ayudas al estudio para situaciones sobrevenidas.	Estudiantes Centros universitarios	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección de becas, los errores detectados en la misma para su subsanación.	% de peticiones de subsanación comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	Anual	90%
			Elaborar y notificar la resolución de las solicitudes de ayudas en el plazo máximo de 7 días hábiles desde que sean resueltas por la comisión de selección de becarios.	% de resoluciones de ayudas elaboradas y notificadas en el plazo máximo de 7 días hábiles.	Anual	90%
Gestión y tramitación de la convocatoria de becas de carácter general el MECD		Estudiantes Centros universitarios Meacd Dga	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección de becas, los errores detectados en la misma para su subsanación.	% de peticiones de subsanación comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	Anual	90%
			Tramitar al MECD las solicitudes de becas dentro de los plazos fijados en la convocatoria general, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de becas tramitadas al MECD dentro de los plazos fijados en la convocatoria	Anual	85%
			Enviar al MECD los recursos de los estudiantes en el plazo de 15 días hábiles desde que finaliza el plazo de presentación de los mismos, junto con el informe individualizado para su resolución.	% de recursos enviados al MECD en el plazo de 15 días hábiles	Anual	90%

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.3 Servicios relacionados con las becas y ayudas al estudio	Gestión y tramitación de la convocatoria de becas del Gobierno Vasco	Estudiantes Centros universitarios Gobierno Vasco	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud de beca en la sección de becas, los errores detectados en la misma para su subsanación.	% de peticiones de subsanación comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	Anual	90%
			Dar de alta y enviar las alegaciones a la dirección general de universidades del Gobierno Vasco [DGUGV] dentro de los plazos marcados en la convocatoria, si no existen causas ajenas que lo impidan	% De alegaciones enviadas a la DGUGV dentro de plazo	Anual	90%
			Enviar a la DGUGV los recursos de los estudiantes en el plazo de 15 días hábiles desde el fin del plazo de presentación de los mismos, junto con el informe individualizado elaborado por la sección.	% de recursos enviados a la DGUGV en el plazo de 15 días hábiles	Anual	90%
	Coordinación, gestión y tramitación de la convocatoria de becas de colaboración del MECD	Estudiantes Departamentos y centros universitarios Meecd	Tras la publicación de la convocatoria en el boe, elaborar/actualizar y enviar a centros y departamentos el procedimiento de gestión antes del mes de septiembre.	% de procedimientos elaborados y enviados antes de septiembre	Anual	100%
			Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud de beca en la sección de becas, los errores detectados en la misma para su subsanación.	% de peticiones de subsanación comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	Anual	90%
			Enviar al MECD la propuesta de concesión de becas dentro de los plazos marcados en la convocatoria.	% de propuestas de concesión enviadas al MECD en plazo.	Anual	100%

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.3 Servicios relacionados con las becas y ayudas al estudio	Coordinación, gestión y supervisión de las convocatorias de becas de apoyo en tareas de gestión y servicios.	Estudiantes Equipo de dirección, centros, IUI, departamentos, servicios y otras estructuras universitarias	Tener actualizado el procedimiento de gestión para órganos convocantes que sirve de referencia para prestar asesoramiento técnico y de gestión a las unidades a lo largo del proceso de convocatoria, selección, etc...	% de procedimientos actualizados	Anual	100%
			Enviar al órgano convocante la delegación de competencias y las indicaciones de procedimiento en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que el servicio de gestión financiera y presupuestaria emite informe positivo.	% de delegaciones de competencias enviadas en el plazo máximo de 3 días hábiles	Anual	90%
			Dar de alta en People a los becarios seleccionados antes del inicio de la colaboración.	% de becarios dados de alta en plazo	Anual	100%

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.4 Servicios relacionados con las Relaciones Internacionales	Coordinación, gestión y tramitación de la convocatoria del programa de movilidad Erasmus+ con fines de estudios, para estudiantes de la UZ	Estudiantes ORIs	Elaborar y publicar la convocatoria y la guía informativa del estudiante con antelación suficiente para que los centros puedan hacer la selección de estudiantes antes del inicio de presentación de solicitudes de becas MECD.	% de convocatorias y guías informativas publicadas antes del plazo indicado.	Anual	100%
			Secretarías de los centros universitarios	Enviar a las oris y secretarías de los centros la circular informativa con al menos dos meses de antelación al inicio de las movilidades.	% Circulares enviadas con al menos un mes de antelación	Anual
		Comisión europea	Recibido el documento de incorporación a destino, tramitar el 1er pago de la ayuda en el plazo de 15 días hábiles tras la recepción de los fondos de la comisión europea, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de pagos realizados dentro del plazo indicado	Anual	100%
			Enviar los informes financieros intermedios y finales dentro de los plazos establecidos por la comisión europea.	% de informes enviados dentro de los plazos establecidos.	Anual	100%
	Gestión de la convocatoria del programa de movilidad Erasmus+ prácticas para estudiantes de la uz, en colaboración con la FEUZ	Estudiantes UZ Oris	Publicar la convocatoria con antelación suficiente para que desde feuz se pueda hacer la selección de estudiantes.	% de convocatorias publicadas en plazo adecuado	Anual	100%
			Secretarías de los centros universitarios	Recibido el documento de incorporación a destino, tramitar el 1er pago de la ayuda en el plazo de 15 días hábiles tras la recepción de los fondos de la comisión europea, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de pagos realizados dentro del plazo indicado	Anual
			Enviar los informes financieros intermedios y finales dentro de los plazos establecidos por la comisión europea.	% de informes enviados dentro de los plazos establecidos.	Anual	100%

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.4 Servicios relacionados con las relaciones internacionales	Coordinación, gestión y tramitación de las convocatorias de ayudas de programas internacionales de movilidad de estudiantes: ibero-América, Santanderdoctorado, NAAO	Estudiantes ORIs Secretarías de los centros universitarios	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección de becas, los errores detectados en la misma para su subsanación.	% de peticiones de subsanación comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	Anual	90%
			Publicar las propuestas provisionales y definitivas de concesión y denegación de las ayudas dentro de los plazos marcados en las respectivas convocatorias	% de publicaciones de ayudas concedidas o denegadas dentro de los plazos marcados en las respectivas convocatorias	Anual	100%
			Resolver los recursos en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación, salvo que sea necesario solicitar informe adicional.	% de recursos resueltos dentro del plazo máximo de 15 días.	Anual	90%
	Apoyo técnico a las oris y a las Secretarías de los centros universitarios sin ori	ORIs Secretarías de los centros universitarios	Prestar asesoramiento adecuado y permanente a las oris en sus consultas.	% de consultas atendidas en el plazo máximo de 2 días hábiles	Anual	90%
			Difundir a las oris con al menos 7 días hábiles de antelación a la apertura de las respectivas convocatorias, la información y los procedimientos necesarios para la resolución de dudas.	% de información y procedimientos difundidos con al menos 7 días de antelación	Anual	100%
			Celebración de una reunión anual con los responsables de las oris.	Nº de reuniones celebradas	Anual	Al menos una reunión anual

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.4 Servicios relacionados con las relaciones internacionales	Apoyo técnico y logístico en cuestiones de alojamiento a estudiantes y profesores extranjeros llegados en el marco de programas internacionales de movilidad	Estudiantes y profesores extranjeros	Tramitar las solicitudes de plazas de alojamiento para los ccmm, residencias universitarias u hoteles concertados, en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles desde la recepción de la documentación.	% de solicitudes de alojamiento tramitadas en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles	Anual	100%
		Colegios mayores				
	Residencias UZ					
	Hoteles concertados	Comunicar a los solicitantes la adjudicación o denegación de plaza de alojamiento en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles tras su resolución por el cm, residencia universitaria u hotel concertado.	% de adjudicaciones o denegaciones de plazas comunicadas en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles	Anual	100%	
	Gestión para la firma de convenios internacionales que contemplan intercambio de miembros de la comunidad universitaria	VRRRI	Asesorar de forma adecuada a los interesados en la firma de un convenio y resolución de las dudas planteadas en un plazo máximo de 2 días hábiles.	% de consultas resueltas en el plazo máximo de 2 días hábiles	Anual	90%
		Pdi				
Universidades e instituciones extranjeras		Revisar y supervisar el contenido del convenio en el ámbito de competencia de la sección de RR.II.y asesorar al órgano firmante de UZ.	% de convenios revisados y supervisados	Anual	100%	
		Notificar a los interesados la firma del convenio en un plazo máximo de 7 días hábiles tras su firma.	% de firmas de convenios notificadas en un plazo máximo de 7 días hábiles	Anual	100%	

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.4 Servicios relacionados con las relaciones internacionales	Gestión económica y administrativa de proyectos de internacionalización propios del vrrri	Pdi Secretarías de los centros	Publicar la resolución de concesión de ayudas a proyectos dentro del plazo marcado en la convocatoria.	% de concesiones de ayudas publicadas dentro del plazo marcado en la convocatoria	Anual	100%
			Transferir los fondos asignados a los centros en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que se comunica la concesión de las ayudas, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de fondos transferidos en el plazo de 15 días hábiles.	Anual	100%
	Coordinación, gestión y tramitación de la convocatoria de ayudas de movilidad de PDI y pas [stt] de la UZ con fines de formación [Eramus +: acción clave 1]	Pdi Pas	Publicar la convocatoria en los plazos establecidos anualmente por el VRRRI	% de consultas resueltas en el plazo máximo de 2 días hábiles	Anual	100%
			Publicar la resolución de concesión de ayudas dentro del plazo marcado en la convocatoria.	% Resoluciones de concesión publicadas en plazo	Anual	100%
			Tramitar el pago de la ayuda en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la justificación de los gastos, si no existen causas ajenas que lo impidan	% Pagos realizados en el plazo de 15 días desde la justificación	Anual	100%

SERVICIO PRESTADO		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
5.4 Servicios relacionados con las relaciones internacionales	Tramitación de las convocatorias de proyectos internacionales de cooperación académica, financiados por la comisión europea (eacea, etc.) Como por otros organismos nacionales o internacionales	Pdi Instituciones socias participantes en los proyectos	Difundir las convocatorias en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que se publican en el diario oficial correspondiente.	% de convocatorias difundidas dentro del plazo de 3 días hábiles	Anual	90%
			Presentar las propuestas de proyectos uz ante el organismo correspondiente dentro de los plazos marcados en las convocatorias.	% De propuestas presentadas en plazo	Anual	100%
	Tramitación de las convocatorias de proyectos internacionales de cooperación al desarrollo financiados o cofinanciados por otras instituciones [DGA, europe aid, etc.]		Notificar a los interesados las resoluciones de concesión y denegación de ayudas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que se publican.	% de resoluciones notificadas dentro del plazo de 3 días hábiles	Anual	100%
			Elaboración y envío de los informes financieros intermedios y finales, dentro de los plazos establecidos.	% de informes financieros enviados en los plazos establecidos	Anual	100%

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La difusión de la carta de servicios se centra en las siguientes actuaciones:

1. Comunicación interna

- En cada sección se han mantenido reuniones con el personal del Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales para su participación en la elaboración de la carta de servicios.
- Una vez elaborada, la carta se enviará electrónicamente a todo el personal del Servicio, para su conocimiento y seguimiento.

2. Comunicación externa

- A través de la página web de cada una de las Secciones del Servicio de Estudiantes y Relaciones internacionales
- Publicación en el BOUZ
- Elaboración de un folleto divulgativo de la carta de servicios para cada una de las secciones del Servicio

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de quejas o sugerencias por incumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta, se seguirá el siguiente proceso de valoración y respuesta:

- Serán estudiadas por el responsable del área correspondiente y se les dará respuesta personalizada en el plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción, salvo que fuera necesario recabar información adicional.
- Además de dar respuesta motivada al usuario sobre el incumplimiento del compromiso adquirido, se recabará su opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.
- El grupo responsable del seguimiento de esta carta se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. Asimismo, valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previstos.

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

Quienes deseen presentar quejas, sugerencias o reclamaciones, relativas tanto a los servicios prestados como al incumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en la presente carta de servicios, deberán formalizarlas a través de los siguientes canales:

- Buzón de sugerencias y quejas
 - o Accesible en la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza
<http://sede.unizar.es>
- Mediante correo electrónico dirigido al Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales o, en su caso, a la Sección correspondiente.
 - o Servicio de Estudiantes y RR. Internacionales: jstud@unizar.es
 - o Sección de Acceso y Admisión: acceso@unizar.es | admisión@unizar.es
 - o Sección de Becas: becas@unizar.es
 - o Sección de Relaciones Internacionales: relint@unizar.es
- Por correo postal, mediante envío dirigido al Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales o, en su caso, a la Sección correspondiente [ver apartado 4: información de contacto].
- De forma presencial, en el Servicio o Sección correspondiente [ver apartado 4: información de contacto].