



Carta de Servicios

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).

Esta carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que el Servicio de Programas y Posgrados ha adquirido con la comunidad universitaria y con el público en general.

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

El Servicio de Programas y Postgrados es una unidad administrativa adscrita a la Vicegerencia Académica a la que le compete gestionar los servicios y trámites prestados a través de las tres Secciones que lo integran: Estudios Propios y Títulos, Tercer Ciclo y Relaciones Internacionales.

A través de dichas unidades llevamos a cabo la gestión de los estudios oficiales de máster, doctorado, de los estudios propios de la Universidad de Zaragoza, llevando a cabo la expedición de los títulos oficiales y de los títulos propios de la misma.

Certificamos la competencia en lenguas modernas (nivel B1) conforme a los niveles establecidos en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

También es nuestra misión gestionar la participación de la Universidad de Zaragoza en proyectos conjuntos con otras instituciones internacionales de educación superior, favoreciendo y gestionando la movilidad de la comunidad universitaria según la Declaración de Bolonia, a través de una actuación profesionalizada que redunde en una mayor eficacia y eficiencia.

De todas estas actividades informamos puntualmente a todos los colectivos implicados con todos los mecanismos que obran en nuestro poder.

Dónde estamos

Servicio de Programas y Posgrados
Campus Universitario de la Plaza San Francisco
Edificio Interfacultades, planta baja
Calle Pedro Cerbuna nº 12,
50.009 Zaragoza (España)

+ 34 976 76 10 00 (ext. 843038)

jsprog@unizar.es

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

Ver mapa con Google Maps de acceso:

[Estamos en:](#)



Principales servicios

Sección de Estudios Propios y Títulos

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

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

Edificio Interfacultades, planta baja

eeppyt@unizar.es, títulos@unizar.es

+ 34 976 76 10 00 (ext. 843046)

Horario de atención al público.-

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

- **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 peticiones de matrícula de alumnos con título extranjero no homologado. Tramitación de la expedición de los títulos propios.
- **Cursos y Seminarios:** Tramitación de las propuestas de Cursos y seminarios hasta su puesta en marcha. Tramitación de las certificaciones de cursos y seminarios.
- **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.
- **Homologación de Títulos extranjeros de posgrado de educación superior:** Tramitación de los expedientes de solicitud de homologación de títulos de máster y de doctorado expedidos por otros países y entrega al solicitante la credencial correspondiente.
- **Certificación de la competencia en lenguas modernas (nivel B1):** Organización de la prueba en colaboración con los tribunales nombrados al efecto en los idiomas alemán, francés, inglés e italiano, organización de la matrícula en la prueba, difusión de los resultados de las calificaciones así como expedición y entrega cuando corresponda, los certificados. Tramitación de recursos referidos a la prueba.
- **Compulsas de Títulos de la Universidad de Zaragoza.**
Compulsa de títulos oficiales y 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
- **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, acreditación del nivel B1, compulsas, etc.
- **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**

Éstos son nuestros compromisos

- Mantener una actualización permanente de la información sobre los distintos procesos académicos gestionados en el servicio, de convocatorias de interés para nuestros usuarios fundamentalmente a través de la página Web y de la secretaría virtual en los casos que corresponda, facilitando en su caso, el acceso a los apartados de preguntas frecuentes.
- Prestar una atención personalizada a todas aquellas personas que soliciten información tanto de modo presencial, como telefónica o a través de correo electrónico.
- Cumplimiento de los plazos de los trámites y procesos que son competencia del servicio.
- Agilizar y simplificar los trámites administrativos favoreciendo su realización a través de la administración electrónica en la medida de lo posible y disponiendo los impresos normalizados a través de la Web de la Universidad de Zaragoza.
- Compromiso para estudiar y responder a los recursos, quejas, reclamaciones o sugerencias planteadas por escrito por estudiantes, profesores y personal de administración y servicios en el ámbito de nuestra competencia.
- Gestionar con eficacia, eficiencia, y transparencia los fondos procedentes de la Universidad de Zaragoza y de instituciones públicas y privadas que aporten fondos para subvencionar la movilidad.
- Apoyar la gestión de las asociaciones internacionales de estudiantes.
- Participar en jornadas, seminarios, cursos y otras actividades que sean de organizadas por las autoridades académicas.
- Favorecer iniciativas de mejora de la calidad de los servicios y desarrollar la implementación de la administración electrónica en el marco global de la universidad.

Nuestros indicadores de calidad

- Número de propuestas o sugerencias recibidas que hayan sido implementadas
- Tiempo medio de contestación a las consultas, sugerencias o quejas presentadas
- Número de consultas efectuadas a la página Web del servicio
- Número de publicaciones anuales realizadas y distribuidas
- Tiempo medio de entrega de los títulos, certificados, contestación a escritos, reclamaciones y peticiones de los ciudadanos
- Tiempo medio de pago de las ayudas que sean gestionadas en las unidades
- Número de incidencias reportadas y solucionadas para mejorar las aplicaciones informáticas

Derechos que le asisten

- A recibir información de forma presencial, escrita, telefónica o telemática eficaz, completa e idónea.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- A obtener copia sellada de los documentos que se presenten aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento o que ya se encuentren en poder de esta administración.
- A identificar los funcionarios bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos
- A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios que facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones
- A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio
- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico
- A participar en la mejora continua de los servicios académicos, a través de los medios (sugerencias, posibles encuestas de satisfacción, etc.) que se determinen