

Carta de Servicios del Centro Universitario de Lenguas Modernas

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	03/03/2021

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Centro Universitario de Lenguas Modernas	Inspección General de Servicios	Gerencia
Begoña Checa Barbosa Directora del Centro U. de Lenguas Modernas	Isabel Luengo Gascón Directora de la Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Centro Universitario de Lenguas Modernas Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/03/2021	
		Página 2 de 23	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Tal y como aparece en un antiguo Reglamento del Instituto de Idiomas, aprobado en Junta de Gobierno de la Universidad de Zaragoza el día 30 de junio de 1989, la creación del Instituto de Idiomas se remonta al 18 de febrero de 1927, fecha en que un Real Decreto otorga reconocimiento oficial a una actividad docente que, de hecho, venía siendo ejercida desde el curso 1920-1921 por el fundador del Instituto, D. Domingo Miral López, catedrático de la Facultad de Filosofía y Letras. El objetivo que perseguía el ilustre catedrático, al realizar esta actividad de forma totalmente desinteresada, era el de lograr que los universitarios tuvieran acceso a un conocimiento práctico de los idiomas extranjeros en el plazo de tiempo más corto posible, de forma que pudieran servirse de tales idiomas como instrumento de trabajo en su actividad universitaria.

El citado Real Decreto fue seguido de una Real Orden de 16 de enero de 1929 que detallaba las normas de creación y el funcionamiento del Instituto de idiomas.

Desde sus inicios hasta el curso académico 1955-1956 se impartían los idiomas alemán, inglés y francés. Ese curso se incorporó el idioma italiano, aunque su docencia no ha sido continuada a lo largo de los años. Como tampoco lo fue la de ruso, que se incorporó en el curso académico 1976-1977.

Es a partir del curso 1987-1988 cuando alemán, inglés, francés, y también italiano, ruso, griego moderno y árabe tendrán continuidad hasta el día de hoy. En el curso 1993-1994 se impartió esperanto y al curso siguiente, último año para el esperanto, se incorporó portugués.

Con posterioridad y hasta el día de hoy se han incorporado chino (curso académico 2005-2006) y japonés (cursos intensivos de verano 2007).

Mediante la Carta de Servicios, las distintas áreas del Centro Universitario de Lenguas Modernas (Biblioteca, Dirección y Secretaría) adquieren el compromiso de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. En este documento se detallan los servicios que se gestionan, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones que asisten a los usuarios.

Después de haber dependido durante muchos años del Vicerrectorado de Infraestructuras y servicios, en la actualidad, orgánicamente, el centro depende del Vicerrectorado de Política Académica y del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación.

2. Objetivos y fines del CULM

Tanto los objetivos como los fines del centro están recogidos en su reglamento:

El Centro Universitario de Lenguas Modernas de la Universidad de Zaragoza, CULM, es el centro responsable de la enseñanza de idiomas modernos en el ámbito de la comunidad universitaria y proporciona a sus estudiantes los conocimientos lingüísticos imprescindibles para una mejor formación personal, académica y profesional. Sus objetivos principales son:

- Difundir la lengua y la cultura de las diferentes lenguas que se imparten, trabajando para mejorar día a día la calidad de la docencia que impartimos y de los servicios que prestamos.
- Promover y facilitar en la universidad el estudio y la práctica de los idiomas modernos en su vertiente instrumental a través de diferentes modalidades de enseñanza y aprendizaje basadas

en un enfoque comunicativo tal y como se recomienda en el marco común europeo.

- Transmitir el valor que representa en la sociedad de hoy la capacidad de comunicarse en una segunda lengua y el conocimiento y respeto por otras culturas.
- Impulsar la actividad del Centro Universitario de Lenguas Modernas en los distintos campus dentro de los parámetros de calidad propios de la Universidad de Zaragoza y acordes a los retos que implica el entorno de la UE.

Ante estos objetivos y fines, la misión y la visión del CULM son

2.1. Misión: Ser una estructura transversal a todos los estudiantes de todos los centros universitarios, así como de toda la comunidad universitaria y sociedad aragonesa en general, para el desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje instrumental de idiomas de la Universidad, transmitiendo, al mismo tiempo, el valor que significa en la sociedad de hoy la capacidad de conocer y comunicarse en una lengua extranjera y el de la tolerancia, conocimiento y respeto por otras culturas.

2.2 Visión: ser un centro líder y competitivo en la enseñanza de idiomas modernos, un centro comprometido con la excelencia académica y la calidad en el servicio, destacando por su afán de mejora continua y por su papel relevante como parte de una universidad que sea referente de calidad a nivel nacional e internacional.

2.3 Valores (ODS): el centro manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y trabaja para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés.

El CULM cuenta entre sus objetivos el de garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos (4), asegurando un acceso igualitario de hombres y mujeres a la formación superior (4.3), permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el acceso al empleo y al emprendimiento (4.4), poniendo en valor y fomentando el respeto y la diversidad cultural a través del conocimiento de las lenguas y culturas (meta 4.7) con especial atención a los colectivos de personas vulnerables (4.5).

Igualmente, vela por que las relaciones de trabajo en su seno se lleven a cabo protegiendo los derechos laborales y que se desarrollen en un entorno seguro y sin riesgos (8.8).

En su actividad desarrolla acciones tendentes a garantizar la igualdad de oportunidades, promoviendo medidas y actuaciones que reduzcan la desigualdad de resultados de sus miembros (10.3), y presta una especial atención a la reducción de su huella ambiental negativa (11.6), mediante la gestión responsable de los desechos de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de medidas que ayuden a paliar el cambio climático y primen el desarrollo sostenible (13).

El centro asume su responsabilidad comprometiéndose a trabajar con eficacia, agilidad y transparencia, evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos y sociales (16.6). Hace partícipes a todos sus miembros, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, en la adopción de decisiones que respondan a las necesidades de todos los colectivos y grupos de interés que lo integran (16.7).

El centro se integra en la sociedad civil y establece alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos (17.17)

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación: Centro Universitario de Lenguas Modernas.
 b) Responsable de los servicios objeto de la carta: Begoña Checa Barbosa, Directora del Centro.

4. Información de contacto

Secretaría y Biblioteca

	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico y web	Horarios de atención al público
Secretaría del Centro	6 ^a planta, edificio Interfacultades	+34 876 55 31 14 +34 976 76 10 24 +34 976 76 10 25	http://culm.unizar.es/ culm@unizar.es	De 9.00h a 14.00h de lunes a viernes
Biblioteca	Pedro Cerbuna 12 50009 Zaragoza – España	+34 976 76 10 32	http://culm.unizar.es/academico/biblioteca circu118@unizar.es	De 8.30h a 20.30h. Horario de préstamo de material: consultar web http://culm.unizar.es/academico/biblioteca

- a) Forma de acceso y medios de transporte
- Tranvía línea 1
 - Autobuses: líneas 22, 24, 35, 39 y Ci1
 - Servicio municipal de bicicletas.
 - Aparcamiento para bicicletas y aparcamiento para coches

b) Mapa de localización





Docencia – Huesca

Dirección Postal: Vicerrectorado para el Campus de Huesca
Conserjería Secretaría
Ronda de Misericordia, 5 - 22001 Huesca

Teléfonos +34 974 239385
+34 974 239388 Extensión - 851385

Correo electrónico huescaculm@unizar.es, culm@unizar.es

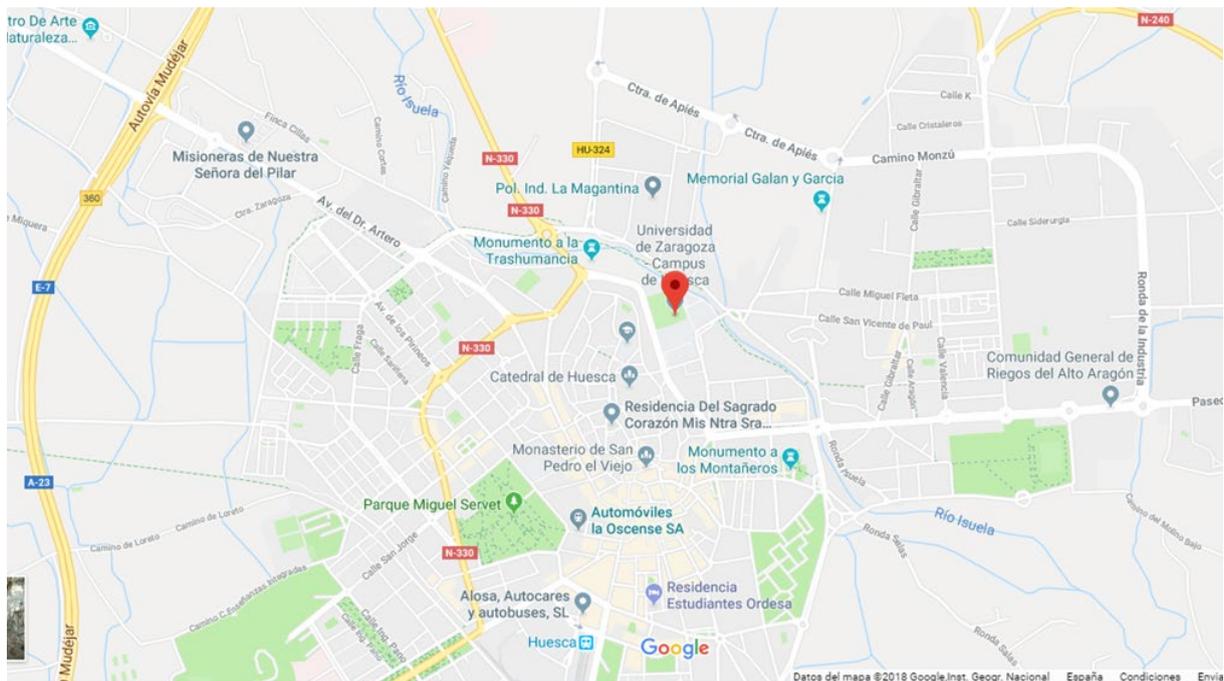
Web <http://culm.unizar.es/>

Horario de tutorías <http://culm.unizar.es/centro/profesorado>

Horario de clases <http://culm.unizar.es/administracion/horarios>

Medios de transporte: ubicado en un Campus peatonal. Muy próximo hay un aparcamiento municipal y las líneas C1, C2 y C3 de autobús urbano tienen parada en el Paseo Ramón y Cajal, a cinco minutos del Vicerrectorado. Carril bici y aparcamientos.

Mapa de localización:





Docencia – Teruel

Dirección Postal Escuela Universitaria Politécnica de Teruel
Vicerrectorado del Campus de Teruel
C/ Ciudad Escolar, s/n
44003 Teruel

Teléfonos +34 978 618158 Extensión - 861158
+34 978 618266 Extensión - 861266

Correo electrónico teruelculm@unizar.es, culm@unizar.es

Web <http://culm.unizar.es/>

Horario de tutorías <http://culm.unizar.es/centro/profesorado>

Horario de clases <http://culm.unizar.es/administracion/horarios>

Medios de transporte:

- Por carretera: Autovía A-23 salida 115 dirección N-420 / Teruel (Centro) / Alcañiz / Cedrillas / Cantavieja y luego dirección Nacional 420a.
- En autobús <https://www.estacionteruel.es/>
- En tren <https://www.renfe.com/es/es>
- Transporte urbano <http://urbanosdeteruel.es/> Línea A: Fuenfresca – Ensanche – Centro – Carretera Alcañiz

Mapa de localización:





Docencia Zaragoza

Campus San Francisco - Edificio Interfacultades I y II

Dirección Postal 6ª planta, edificio Interfacultades

Pedro Cerbuna 12 50009

Zaragoza – España

Teléfonos +34 976 76 10 24 - +34 876 55 3114

Correo electrónico culm@unizar.es

Web <http://culm.unizar.es/>

Horario de tutorías <http://culm.unizar.es/centro/profesorado>

Horario de clases <http://culm.unizar.es/administracion/horarios>

Forma de acceso y medios de transporte:

- Tranvía línea 1
- Autobuses: líneas 22, 24, 35, 38 y Ci1
- Servicio municipal de bicicletas.
- Aparcamiento para bicicletas y aparcamiento para coches

Mapa de localización:





Zaragoza - Facultad de Economía y Empresa (Campus Paraíso)

Dirección Postal Paseo de la Gran Vía, 2, 50005
Zaragoza – España

Teléfono del edificio +34976 76 21 31

Correo electrónico culm@unizar.es

Web <http://culm.unizar.es/>

Horario de tutorías <http://culm.unizar.es/centro/profesorado>

Horario de clases <http://culm.unizar.es/administracion/horarios>

Forma de acceso y medios de transporte:

- Tranvía: La parada se encuentra frente a la entrada que tiene el centro por Gran Vía, conectando de esta forma con el norte y el sur de la ciudad, así como con la sede de del Campus Río Ebro y con el Campus de San Francisco. <http://www.tranviasdezaragoza.es>
- Autobús público: Líneas 21, 22, 25, 30, 33, 34, 40, 41, 51 y 52 <https://zaragoza.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/>
- Acceso en bicicleta: El acceso puede realizarse utilizando carril bici. <https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/transporte/bicicleta>

Mapa de localización:





Zaragoza - Facultad de Veterinaria (Campus Veterinaria)

Dirección Postal Calle Miguel Servet, 155
Zaragoza – España

Teléfono del edificio +34 976 761 61

Correo electrónico culm@unizar.es

Web <http://culm.unizar.es/>

Horario de tutorías <http://culm.unizar.es/centro/profesorado>

Horario de clases <http://culm.unizar.es/administracion/horarios>

Forma de acceso y medios de transporte:

- Autobús urbano: <https://zaragoza.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/>
 - Bus línea 38 con parada en Miguel Servet 242:
 - Bus línea 25 con parada en Cesáreo Alierta (tercer cinturón)
 - Bus línea 51 con parada en Cesáreo Alierta (pabellón Príncipe Felipe)
 - Bus línea 44 con parada en Estación de cercanías Miraflores
- Estación de cercanías RENFE Miraflores Avda. Tenor Fleta, s/n
<https://www.renfe.com/es/es/cercanias/cercanias-zaragoza/horarios>
- Carril bici conectado a la red municipal y aparcabicis cerrados en la Facultad
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/transporte/bicicleta>

Mapa de localización:





Zaragoza – Campus Río Ebro

Dirección Postal Facultad de Economía y Empresa (edificio Lorenzo Normante)
María de Luna, 3 – 50018 – Zaragoza

Teléfono del edificio +34 976 76 27 00

Correo electrónico culm@unizar.es

Web <http://culm.unizar.es/>

Horario de tutorías <http://culm.unizar.es/centro/profesorado>

Horario de clases <http://culm.unizar.es/administracion/horarios>

Forma de acceso y medios de transporte:

- Tranvía: La línea 1 del tranvía, con su parada en el Campus Río Ebro, comunica con el centro y el sur de la ciudad, así como con el barrio de Parque Goya en el norte.
<http://www.tranviasdezaragoza.es>
- Autobús público: líneas 43 y 44 (de lunes a viernes).
<https://zaragoza.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/>
- Coche Particular: Salida 320 de la Autovía A2: Campus Río Ebro (viniendo de Madrid, Barcelona, Logroño, etc. por la Ronda Norte). La Facultad de Economía y Empresa dispone de un gran parking gratuito.
- Acceso en bicicleta: El acceso a la Facultad puede realizarse utilizando carril bici. Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en todos los edificios.
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/transporte/bicicleta>

Mapa de localización:



Los horarios de clase van desde las 8.30h. de la mañana hasta las 20.30h. de la tarde. Para una información actualizada, consultar la web: <http://culm.unizar.es/administracion/horarios>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Centro Universitario de Lenguas Modernas Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/03/2021	
		Página 11 de 23	

5. Relación de los servicios prestados

Área docente

Se imparten 10 idiomas: alemán, francés, inglés, italiano, árabe, chino, griego moderno, portugués, ruso y japonés.

- **Cursos de idiomas:** A excepción de alemán (con cursos cuatrimestrales en primero y segundo) y árabe (con cursos cuatrimestrales en primero), la duración de los cursos es anual y coincide con el curso académico de septiembre a mayo a razón de 3 horas a la semana durante una amplia parrilla horaria que va desde las 8.30 hasta las 20.30. En total, cada curso contiene entre 85 y 90 horas lectivas.
- **Grupos de conversación.** El centro los organiza en alemán, francés, inglés, italiano y árabe. La duración es cuatrimestral, dos veces por curso académico.
- **Cursos específicos.** Para cubrir necesidades específicas de la comunidad universitaria aragonesa. Destacan los cursos de preparación de exámenes de certificación CertAcles o de la universidad de Cambridge.
- **Cursos de verano.** Incluyen tanto intensivos como específicos con una duración diferente según el tipo de curso.
- **Cursos de idiomas para colectivos determinados de la UZ.** El CULM los organiza de forma puntual como, por ejemplo, curso de inglés para coordinadores Erasmus de la Facultad de Veterinaria o cursos de inglés para el personal de administración y servicios de las oficinas de Relaciones Internacionales.
- El centro coordina los **exámenes de acceso al grupo de docencia en inglés** de la titulación de Administración y Dirección de Empresas de la UZ.
- Mediante convenio con el Centro Universitario de la Defensa, se imparten **clases de idiomas en la Academia General Militar de Zaragoza.**
- Diferentes secciones del Centro organizan cada año **intercambios lingüísticos tándem** tanto de manera online con otras universidades europeas como de manera presencial entre alumnos del CULM y estudiantes Erasmus que realizan en nuestra universidad su estancia.
- Dos veces al año, en mayo y en septiembre, el centro realiza los **exámenes** conducentes a la obtención del **certificado B1/B2 acreditado por Acles** y reconocido oficialmente por el Gobierno de Aragón, la CRUE y el Ministerio de Educación y Formación Profesional.
- Se llevan a cabo diferentes **actividades culturales** a fin de dar a conocer mejor la cultura y las costumbres de los países donde se hablan los idiomas que se imparten. Destacan los ciclos de cine, conciertos de música, talleres de caligrafía, danzas, talleres cocina, exposiciones, recitales, exhibiciones, etc.
- El centro ofrece **ayudas a la formación y movilidad** tanto para estudiantes como para el personal del centro en todo aquello relacionado con el aprendizaje de idiomas.
- El CULM **colabora activamente con diferentes asociaciones culturales** como Sabil, (Asociación de amistad árabe-aragonesa), con la Asociación cultural Aragón-Japón, Asociación griega *Panselinos* o/y la asociación de Germanistas y profesores de Alemán AAGYPA.

Biblioteca

- El centro pone a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria los fondos de la biblioteca. Al pertenecer a la red de bibliotecas universitarias, los servicios que ésta presta son los mismos que presta la BUZ. (<http://biblioteca.unizar.es/>).
- En periodos de matrícula, el centro pone a disposición de los estudiantes y usuarios puestos de ordenador para poder llevar a cabo la automatrícula on-line, salvo en circunstancias excepcionales.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Centro Universitario de Lenguas Modernas Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/03/2021	
		Página 12 de 23	

Secretaría

- **Información** y atención al usuario.
- **Registro.** Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde el registro telemático de Unizar.
- Servicios relacionados con la **gestión académica.**
 - Preinscripción y matrícula de los alumnos
 - Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos, preinscripción, matrícula, cambios de grupo, anulación de matrícula y procesos adyacentes.
 - Tramitación de revisión y reclamaciones de exámenes.
 - Gestión de devoluciones de ingresos indebidos.
 - Tramitación de todo tipo de solicitudes de estudiantes relacionadas con el CULM.
 - Expedición de certificados oficiales (CertAcles) y no oficiales (de matrícula, abono de tasas, expediente académico, etc.).
 - Gestión de becas de apoyo para tareas de gestión y otros tipos de ayuda (ej. Kobe).
 - Horarios
 - Publicación en los tablones de anuncios y en la página web del Centro de los horarios de los diferentes cursos y de las modificaciones que se produzcan.
 - Calendario académico y de exámenes.
 - Publicación en los tablones de anuncios y en la página web del Centro del calendario de exámenes en todas las convocatorias del curso académico.
 - Movilidad de estudiantes y personal del centro
 - Publicación en los tablones de anuncios y en la página web del Centro, los resultados de las ayudas a movilidad de estudiantes
 - Tramitación de memorias e informes
 - Publicación anual de la memoria del Centro así como de todo tipo de informes que sean solicitados.
 - Publicación en la web de los plazos y procedimientos a seguir sobre preinscripción, pruebas de nivel, matrícula, etc.
 - Certificados Cambridge
 - El CULM, como centro preparador de los exámenes de Cambridge, se hace cargo de la entrega de los certificados expedidos por dicha entidad.
- Servicios relacionados con la **gestión económica.**
 - Facturación por los servicios realizados a terceros.
 - Atención a proveedores.
 - Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Servicios relacionados con la **gestión de personal**
 - Emisión de certificados sobre actividad docente realizada en el centro y participación en órganos colegiados de centro.
 - Tramitación de pagos al personal por servicios extraordinarios.
- **Gestión de recursos,** espacios y materiales de apoyo a la docencia
 - Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Centro Universitario de Lenguas Modernas Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/03/2021	
		Página 13 de 23	

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 Pública:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Derechos y obligaciones específicos de los alumnos del Centro Universitario de Lenguas Modernas de la Universidad de Zaragoza:

Según el artículo 60 del Reglamento del Centro Universitario de lenguas Modernas, aprobado por Acuerdo de 27 de mayo de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, los alumnos de dicho Centro tendrán de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 157 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, y en el marco referencial de las enseñanzas que se imparten en el Centro Universitario de Lenguas Modernas de la Universidad de Zaragoza, los derechos establecidos en el apartado 1 del artículo 158 de los Estatutos, a excepción de lo establecido en el apartado f) en lo que se refiere a elección de grupo de enseñanza, y en los apartados i), p), t), y u) así como la obligatoriedad de cumplir los deberes establecidos en el apartado 1 del artículo 159 del mismo texto (consultar reglamento completo en

<http://culm.unizar.es/sites/culm.unizar.es/files/users/adminwebuz/normativa/reglamento-culm-bouz.pdf>)

Esto es, según el artículo 157, apartado 2 de dichos estatutos:

Tendrán también la condición de estudiantes de la Universidad de Zaragoza y sus mismos derechos, con las limitaciones que, en su caso, establezca el Consejo de Gobierno, quienes se hallen matriculados en cualquier otro estudio de esta Universidad o en estudios conducentes a la obtención de un título oficial en el marco de un convenio interuniversitario con reciprocidad, con independencia de la universidad en la que cursen las enseñanzas.

Según el artículo 158, los estudiantes del Centro Universitario de Lenguas Modernas de la Universidad de Zaragoza tendrán los derechos reconocidos por las leyes y, en particular, los siguientes:

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Centro Universitario de Lenguas Modernas Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/03/2021	
		Página 14 de 23	

- 1) Disfrutar de la igualdad de oportunidades y no discriminación por cualquier circunstancia personal o social en el acceso a la Universidad, ingreso en los centros, permanencia en la Universidad y ejercer sus derechos académicos.
- 2) Recibir una enseñanza teórica y práctica de calidad dirigida a su completa formación, didácticamente adecuada y acorde, en todo caso, con los planes de estudios de la titulación o especialidad correspondiente. A tal efecto, la Universidad estimulará las posibilidades que ofrece la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- 3) Conocer, antes de su matriculación, la oferta y programación docente de cada titulación, los criterios generales de evaluación, los horarios de impartición y los objetivos y programas de las asignaturas, así como las fechas y franjas horarias de realización de las pruebas de evaluación.
- 4) Revisar sus calificaciones, al menos, en los siete días lectivos tras su exposición pública, ante el profesor o ante el tribunal que lo haya examinado, por el procedimiento que reglamentariamente se determine.
- 5) Presentarse en cada asignatura a dos convocatorias por curso.
- 6) Elegir profesor y grupo, según oferta del CULM.
- 7) Disponer de instalaciones y medios adecuados que permitan el normal desarrollo de sus estudios y su formación.
- 8) Disponer de las instalaciones y de los medios que hagan posible la realización de actividades culturales y deportivas, entendidas como elementos que contribuyen positivamente a su formación.
- 9) Participar en los órganos de gobierno y representación de la Universidad y en sus consejos de estudiantes, según lo establecido en los presentes Estatutos.
- 10) Participar en las actividades orientadas a su formación que organice o concierte la Universidad.
- 11) Informar y ser informado regularmente de las cuestiones de general conocimiento para la comunidad universitaria.
- 12) Disponer de los medios que hagan posible el ejercicio efectivo de su derecho de asociación y de participación.
- 13) Participar en el control de la calidad de la enseñanza y servicios a través de los cauces que se establezcan.
- 14) Ser asesorados y asistidos por parte de profesores y tutores en los asuntos atinentes a su formación y, en particular, a la elaboración del diseño curricular.
- 15) Ser reconocidos como autores de los trabajos realizados durante sus estudios, sin perjuicio de lo dispuesto en estos Estatutos.
- 16) Disponer de una evaluación, en cuanto sea posible, de tipo continuado, directo y objetivo. El sistema de evaluación de cada asignatura, como norma general, se basará en más de una prueba; no obstante, los estudiantes podrán solicitar la realización de una única prueba para la superación de la asignatura que cursen.
- 17) Hacer uso de las tutorías, que deberán fijarse en horario distinto al de impartición de la asignatura y procurando que no incida en la asistencia a clase.
- 18) Obtener reconocimiento académico por su participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación en los términos que establezca el Consejo de Gobierno.
- 19) Participar en los programas de movilidad, nacional e internacional, en el marco de la legislación universitaria.
- 20) Ser informados y participar en el establecimiento y funcionamiento de las normas de permanencia de la Universidad aprobadas por el Consejo Social, así como de las normas de régimen disciplinario de la Universidad.
- 21) Recibir una atención que facilite compaginar los estudios con la actividad laboral.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Centro Universitario de Lenguas Modernas Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/03/2021	
		Página 15 de 23	

- 22) La Universidad prestará especial atención a la garantía del derecho a la educación de estudiantes con discapacidades. Para ello, establecerá con carácter permanente un programa de atención a estudiantes con discapacidad.

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

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada el 6 de diciembre de 2018
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos, y Directiva (UE) 2016/680.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres, actualizada el 7 de marzo de 2019.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, actualizada el 4 de septiembre de 2018.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, actualizada el 6 de diciembre de 2018.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 84/2016 de 14 de junio.
- Reglamento del Centro Universitario de Lenguas Modernas de la Universidad de Zaragoza. Acuerdo de 27/05/2014 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba del reglamento del registro electrónico general de la Universidad.
- Instrucción de 10 de octubre de 2017 del Gerente por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.

Normas de carácter académico

- Consulte la normativa completa y actualizada en <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- Orden de 11 de noviembre de 2014, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se regula el reconocimiento de la acreditación de la competencia lingüística conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas en la Comunidad Autónoma de Aragón. <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=824429625151>
- Resolución de 12 de abril de 2018, del Director General de Planificación y Formación Profesional, por la que se actualiza el anexo de la Orden de 11 de noviembre de 2014, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se regula el reconocimiento de la acreditación de la competencia lingüística conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas en la Comunidad Autónoma de Aragón. <http://legislacioneducativa.ftp.catedu.es/LEGISLACION%20EDUCATIVA/Auton%C3%B3mica/CURRICULO/IDIOMAS/Modifica Orden Competencia Linguistica 2018.pdf>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Centro Universitario de Lenguas Modernas Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/03/2021	
		Página 16 de 23	

Normas de carácter económico

- Contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza. Consulte la normativa completa y actualizada en <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza. Consulte la normativa completa y actualizada en <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

Normas sobre personal

- Normativa sobre Recursos Humanos, PAS. Consulte la normativa completa y actualizada en <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Normativa sobre Recursos Humanos, PDI. Consulte la normativa completa y actualizada en <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>

Normativa propia del Centro Universitario de Lenguas Modernas **(<http://culm.unizar.es/centro/normativa>)**

- Reglamento del Centro Universitario de Lenguas Modernas: <http://culm.unizar.es/sites/culm.unizar.es/files/users/adminwebuz/normativa/reglamento-culm-bouz.pdf>
- Reglamento de estudiantes: http://culm.unizar.es/sites/culm.unizar.es/files/users/adminwebuz/normativa/reglamento_de_estudiantes_del_culm_2019.pdf
- Reglamento para la certificación de niveles de competencia en lenguas modernas por la Universidad de Zaragoza: http://culm.unizar.es/sites/culm.unizar.es/files/users/adminwebuz/normativa/4._acuerdo_certificacion_idiomas_v2.pdf
- Acuerdos de Junta de Centro para su funcionamiento: <https://culm.unizar.es/centro/acuerdos-junta>

Convenios

- Convenio con la Universidad de estudios Europeos de Kobe (Japón): <http://culm.unizar.es/sites/culm.unizar.es/files/users/adminwebuz/normativa/convkobe.pdf>
- Cambridge English Language Assessment: <http://culm.unizar.es/sites/culm.unizar.es/files/users/adminwebuz/normativa/cambridge.pdf>

8. Formas de participación del usuario

- Presentación de sugerencias a través de registro telemático universidad (<https://regtel.unizar.es>)
- Análisis de quejas y reclamaciones recibidas
- Encuestas de satisfacción: desde el segundo cuatrimestre del curso académico 2019-20 el alumnado del Centro puede acceder a las encuestas de evaluación del profesorado y de los exámenes CertAcles a través de la plataforma "ATENEA". Los resultados obtenidos sirven como indicador tanto de las áreas susceptibles de mejora así como del grado de satisfacción de los estudiantes.
- Redes sociales y otras herramientas 2.0

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Centro Universitario de Lenguas Modernas Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/03/2021	
		Página 17 de 23	

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

1. Ampliación de nuevos niveles o idiomas cuando se crea necesario.
2. Aumento del número de matriculados.
3. Actualización constante de la oferta en cursos específicos.
4. Internacionalización del Centro.
5. Satisfacción de los alumnos.
6. Mayor visibilidad del Centro.
7. Equipamiento informático y audiovisual del profesor y las aulas.
8. Mejora de las infraestructuras en general.
9. Oferta de espacios en óptimas condiciones.
10. Mantener y/o aumentar las posibilidades de formación.
11. Impartición de talleres y conferencias sobre el papel de la mujer en diferentes culturas (compromiso ODS).
12. Actividades culturales que den a conocer las realidades sociales de los países donde se hablan los idiomas que se imparten en el CULM (compromiso ODS).
13. Corrección en el trato. Información fiable y clara.
14. Rapidez en los trámites.
15. Publicación de los procesos de gestión académicos y administrativos en la web del Centro.
16. Adquisición y actualización de materiales para el aprendizaje de lenguas.



2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Docencia	Alumnos matriculados en el Centro	Ampliación de nuevos niveles o idiomas cuando se crea necesario	Acreditación de C1 en inglés y francés Implantación de rumano	Anual	Acreditación de C1 en inglés (curso 2021-22) y francés (curso 2022-23) Implantación de rumano en el 2º cuatrimestre del curso 2020-21	Los indicadores son controlados por el Equipo de Dirección del Centro
		Aumento del número de matriculados	Cifras de matrícula		Incremento progresivo del 5% anual	Los indicadores son controlados por el Equipo de Dirección del Centro
		Actualización constante de la oferta en cursos específicos	Número y tipo de cursos específicos		Mínimo de 3 cursos específicos	Coordinadores de las secciones
		Internacionalización del Centro	Participación del Centro en programas de internacionalización		Participar en un mínimo de 1 programa de internacionalización por curso académico	Coordinadores de las secciones
		Satisfacción de los alumnos	Evaluación de la docencia		Valoración positiva en las encuestas: media de 7,5/10	Los indicadores son controlados por el Equipo de Dirección del Centro



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Infraestructuras	Alumnos y personal del CULM	Mayor visibilidad del centro	Acciones puntuales de difusión del Centro	Anual	Mínimo de 2 acciones de difusión y publicidad anuales	Control: Equipo de Dirección
		Equipamiento informático y audiovisual del profesor y las aulas	Actualización de equipos		Mínimo de 1 acción de mejora anual	
		Mejora de las infraestructuras en general	Reducción de nº de quejas de los exámenes		Reducción en un 10% del porcentaje del número de quejas en relación al curso académico anterior	
		Oferta de espacios en óptimas condiciones	Espacios sin incidencias		Resolución de las posibles incidencias y reparación de averías en un plazo máximo de 2 días hábiles.	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Docencia	profesorado	Mantener y/o aumentar las posibilidades de formación	Porcentaje de participación Iniciativas por parte de la plantilla	Anual	Participación de más de un 60% plantilla Mínimo de 2 cursos de formación por año	La comisión permanente, encargada de aprobar las actividades de formación, será la encargada de controlar el número y carácter de dichos cursos.
		Impartición de talleres y conferencias sobre el papel de la mujer en diferentes culturas (compromiso ODS)	Número de talleres y conferencias realizados y nivel de participación		Mínimo de 1 taller por curso académico	
		Actividades culturales que den a conocer las realidades sociales de los países donde se hablan los idiomas que se imparten en el CULM (compromiso ODS)	Número de talleres y conferencias realizados y nivel de participación		Mínimo de 1 taller por curso académico	
Administración	Alumnos del Centro, Profesores del Centro, Público en general	Corrección en el trato. Información fiable y clara	Encuestas y reclamaciones	Anual	Menos del 0,5% usuarios presenta reclamaciones	Control a realizar por la administradora del Centro
		Rapidez en los trámites URL del CULM		Resolución de trámites ordinarios en menos de 4 días (excepto devoluciones de ingresos);reclamaciones y sugerencias en menos de 10 días (excepto si se requiere informe externo) Publicación con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Biblioteca	Comunidad universitaria	Adquisición y actualización de materiales para el aprendizaje de lenguas	Actualizar y ampliar el fondo bibliográfico y audiovisual de todas las secciones	Anual	Adquisición de un mínimo de 5 ejemplares nuevos por sección	Coordinadores de las secciones y Equipo de Dirección del CULM <hr/> Personal Biblioteca CULM "Domingo Miral"

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

Destinatarios	Medios	Fecha prevista	Responsables
Personal del centro	Correo electrónico Portal interno Boletín mensual ICULM	Marzo 2020	Responsable del equipo de trabajo

2. Comunicación externa

Destinatarios	Medios	Fecha prevista	Responsables
Estudiantes CULM Estudiantes UZ Sociedad en general	Correo electrónico Folletos Web Redes sociales: Facebook Instagram	Después de la aprobación	Responsable del equipo de trabajo

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

El responsable de la Unidad deberá elaborar un plan de seguimiento que permita realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Este control se realizará a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de compromisos y del grado de satisfacción de los usuarios.

Asimismo se establecerán acciones de mejora en el caso de que no se alcancen los objetivos propuestos y se planificarán acciones para disculpar, excusar o reparar a los usuarios el incumplimiento de un compromiso.

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

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Centro Universitario de Lenguas Modernas Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/03/2021	
		Página 23 de 23	

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>).

Además se podrán presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a través de los siguientes canales de comunicación:

- Procedimiento general de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la UZ en la sede electrónica https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action
- Buzón de sugerencias de la web. Presentación por escrito a través del registro electrónico de la Universidad de Zaragoza <https://regtel.unizar.es/>
- Presentación por escrito de reclamaciones a través de Registro telemático <https://regtel.unizar.es/>

En el 90% de los casos, todas las reclamaciones y sugerencias se responderán de forma personalizada por escrito en el plazo de 10 días hábiles, exceptuando aquellas que requieran un informe.