



Carta de Servicios del CENTRO DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA (CIU)

Tabla de control de modificaciones:

| Edición | Modificación | Fecha |
|---------|-----------------|------------|
| V 1.0 | Edición inicial | 11/03/2021 |
| | | |

Tabla de control de firmas:

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|---|---|------------------------------|
| Centro de Información Universitaria | Inspección General de Servicios | Gerencia |
| M ^a del Mar Langa Val Responsable del CIU | Isabel Luengo Gascón Directora de la IGS | Alberto Gil Costa Gerente |

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DEL MAR LANGA VAL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Responsable CIU
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

12/03/2021 09:06:00
12/03/2021 09:23:00
12/03/2021 09:30:00



e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2>



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El **Centro de Información Universitaria (CIU)** se concibe como un servicio integral y personalizado cuyo objetivo principal es atender las demandas informativas de los distintos sectores de la comunidad universitaria, así como al resto de la ciudadanía interesada en conocer cualquier cuestión relacionada con la Universidad de Zaragoza.

El CIU se integra orgánicamente en la Vicegerencia Académica.

Esta carta de servicios se redacta pensando en servir de instrumento de difusión de los servicios prestados y de las formas de participación de los usuarios, y en constituir un instrumento eficaz para el seguimiento de la calidad y la mejora continua.

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

2.1. Misión

El CIU se proyecta como un recurso universitario para dar respuesta de forma eficaz y eficiente a las necesidades de información, orientación y asesoramiento en materia de educación superior, formación complementaria y actividades que promuevan la formación integral.

Promociona la imagen de la Universidad de Zaragoza en los salones, ferias y jornadas de acercamiento al futuro estudiantado universitario.

2.2. Visión

El CIU debe ser un espacio accesible y orientado a las personas, referente informativo para la gestión y transmisión de la información. Integrado en los objetivos estratégicos de la Universidad de Zaragoza y en sus metas de calidad, con una gestión eficaz, eficiente y dinámica.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Centro de Información Universitaria nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Clara vocación de servicio a la ciudadanía y a la propia Universidad
- Confidencialidad, responsabilidad, rigor, transparencia en nuestro trabajo
- Profesionalidad. Apuesta decidida por la innovación y el aprendizaje continuo
- Comprometidos con la consecución de los ODS, en particular con los objetivos 4: Educación de calidad, 5: Igualdad de género, 13: Acción por el clima, 16: Instituciones sólidas, y 17: Alianzas para lograr los objetivos.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Centro de Información Universitaria
- Responsable del servicio y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración de esta carta: M^a del Mar Langa Val. *Técnico de Orientación Académica y Profesional. Responsable CIU*

CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DEL MAR LANGA VAL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Responsable CIU
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

12/03/2021 09:06:00
12/03/2021 09:23:00
12/03/2021 09:30:00





4. Información de contacto

a) Dirección postal: C/ Pedro Cerbuna, 12 50009 Zaragoza. Campus San Francisco

b) Teléfono de contacto: +34 976 76 10 01

c) Correo electrónico: ciu@unizar.es

d) Página web: <https://www.unizar.es/ciu/ciu>

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Acceso en transporte público:

- Línea 1 del tranvía, parada Pza. San Francisco. En la página web de <https://transviasdezaragoza.es> encontrarás toda la información y recorrido de la línea.
- Líneas de autobuses urbanos: 21, 22, 23, 24, 25, 33, 34, 35, 38, 40, 41, 42, 51, 52, Ci1 y Ci2. En la página web de <https://www.urbanosdezaragoza.es/> encontrarás toda la información y recorridos de las líneas.
- Acceso en bicicleta: puede realizarse utilizando el carril bici. Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en el Campus de Plaza de San Francisco y en el Campus Paraíso. En la página web de <https://www.zaragozaenbici.es/> encontrarás más información.

f) Horario de Atención al Público: lunes a viernes de 9 a 14 h.

Durante la segunda quincena de mayo, junio y septiembre:

Lunes a viernes de 9 a 14 h.

Lunes a jueves 16:30 a 18:30 h.

Sábados del mes de junio y de septiembre: de 10:00 a 13:00 h.

g) Mapa de localización:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2>

e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2 | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 3 / 11 | |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| MARIA DEL MAR LANGA VAL | Responsable CIU | 12/03/2021 09:06:00 | |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON | Directora Inspeccion General de Servicios | 12/03/2021 09:23:00 | |
| ALBERTO GIL COSTA | Gerente | 12/03/2021 09:30:00 | |



Imagen de localización:



5. Relación de los servicios prestados

5.1 Información y atención al público: Telefónica, presencial, medios electrónicos y nuevos formatos (Ferias Virtuales), Chatbot

Informar:

- Oferta académica de la Universidad de Zaragoza
- Becas
- Trámites Administrativos
- Servicios Universitarios
- Directorio General: Ubicación y teléfono de las unidades administrativas
- Difundir la oferta formativa en los centros de enseñanza de las CCAA limítrofes
- Cualquier cuestión relacionada con la Universidad de Zaragoza
- Seguimiento diario de los Boletines Oficiales para en su caso, proceder a su difusión en el Boletín iUnizar de aquellas informaciones que puedan resultar de interés para la comunidad universitaria
- Servicio de ayuda a los estudiantes en períodos de solicitud de admisión y matrícula a través de Secretaría Virtual

5.2 Promoción y divulgación universitaria.

- Coordinación y organización del programa de acercamiento de la Universidad a los Centros de Secundaria

CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DEL MAR LANGA VAL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Responsable CIU
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

12/03/2021 09:06:00
12/03/2021 09:23:00
12/03/2021 09:30:00



e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2>



- Los Técnicos de Orientación Académica del CIU imparten charlas de orientación universitaria en los I.E.S. (Institutos de Enseñanza Secundaria) y Centros de Formación Profesional
- Organización de Jornadas de Orientación dirigidas a profesores, orientadores y familias
- Organización y participación de la Universidad de Zaragoza en ferias y salones educativos con el fin de difundir y promocionar la imagen y la oferta formativa de UNIZAR con especial énfasis en las Ferias Virtuales
- Organización de las visitas al Campus Universitario

5.3 Gestión del Servicio de Alojamiento Universitario

Tiene como objetivo principal facilitar información y orientación sobre alojamiento a los miembros de la Comunidad Universitaria, fundamentalmente estudiantes. A través del portal web y la atención personalizada en el centro se organiza el servicio y se difunden los recursos existentes (Colegios Mayores, Residencias Universitarias, alquiler de pisos, habitaciones compartidas y programas de convenio con otras Instituciones).

La gestión de la bolsa de pisos en web, que facilita información acerca de los pisos y habitaciones que están disponibles para ser alquilados se encuentra permanentemente actualizada, con especificación de sus características: nº de habitaciones, precio, ubicación en la ciudad, extras y persona de contacto.

5.4 Sugerencias, quejas y felicitaciones

Este procedimiento permite presentar iniciativas, sugerencias, felicitaciones y en su caso, quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la Universidad de Zaragoza, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de estos, a fin de mejorar su calidad.

El Centro de Información Universitaria es el coordinador del procedimiento de sugerencias, quejas y felicitaciones.

Tareas:

- Tramitación en sede electrónica de sugerencias, quejas y felicitaciones
- Entrega de impresos normalizados para la presentación de quejas y sugerencias
- Recogida de sugerencias, quejas y felicitaciones relativas a cualquier servicio de la Universidad
- Elaboración de un informe trimestral y anual dirigido a la Gerencia Universitaria e Inspección General de Servicios.
- Dirigir a la Inspección General de Servicios cualquier cuestión relativa a las quejas no resueltas o cualquier incidencia extraordinaria

5.5 Trámites Electrónicos

- Obtención y cambio de la identidad administrativa
- Asesoramiento a los miembros de la comunidad universitaria y al ciudadano en los trámites realizados en la sede electrónica
- Punto de Gestión, validación y entrega de la TUI (carnet universitario)



e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2>

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2 | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 5 / 11 | |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| MARIA DEL MAR LANGA VAL | Responsable CIU | 12/03/2021 09:06:00 | |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON | Directora Inspeccion General de Servicios | 12/03/2021 09:23:00 | |
| ALBERTO GIL COSTA | Gerente | 12/03/2021 09:30:00 | |



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.

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

- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Consulte la normativa completa y actualizada en materia de normativa académica <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

8. Formas de participación del usuario

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- **Buzón virtual de felicitaciones, sugerencias y quejas**, que permite presentar iniciativas, sugerencias, y en su caso quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la Universidad de Zaragoza, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, a fin de mejorar su calidad.

Se puede tramitar electrónicamente accediendo a la sede electrónica de la Universidad:

<https://sede.unizar.es>

CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DEL MAR LANGA VAL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Responsable CIU
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

12/03/2021 09:06:00
12/03/2021 09:23:00
12/03/2021 09:30:00





- **Redes sociales.** A través de Facebook y Twitter y las periódicas publicaciones que la Universidad de Zaragoza realiza en las citadas redes, se recogen, identifican y analizan las aportaciones que los usuarios de dichas redes realizan acerca de cualquier temática relacionada con la vida universitaria, servicios ...

- **Correo electrónico.** Diariamente el CIU da respuesta a las inquietudes de los interesados sean o no miembros de la comunidad universitaria recibidas en las direcciones de correo electrónico habilitadas para tal fin:

ciu@unizar.es

alojami@unizar.es

Todas estas aportaciones se considerarán y serán tenidas en cuenta en los procesos de mejora continua del servicio.

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

La relación de servicios y tareas prestados por el Centro de Información Universitaria recogidos en esta carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Modificar la información contenida en web conforme ésta vaya cambiando
2. Revisar el cuadro de mando de Chatbot para analizar y subsanar los errores que puedan aparecer en las interacciones con los usuarios
3. Organización del calendario de visitas a los centros de Formación Profesional e I.E.S. e impartición de coloquios
4. Dar de baja diariamente a los inmuebles que tengan un mes o más de antigüedad
5. Renovar los datos de los inmuebles cuando lo indiquen los propietarios
6. Atender las consultas recibidas a través de los diferentes medios (e-mail, teléfono, atención presencial...)
7. Tramitar las solicitudes de emisión de TUI así como la validación de las TUI virtuales que lo requieran
8. Atender a las peticiones de credenciales personales universitarias de los miembros de la comunidad universitaria, así como de personas externas para el uso del registro electrónico y otros servicios
9. Dar respuesta a las quejas/sugerencias/felicitaciones recibidas dirigidas al CIU
10. Tramitar las quejas/sugerencia/felicitaciones recibidas dirigidas a otros servicios/unidades/centros de la Universidad de Zaragoza
11. Controlar el curso de las quejas/sugerencias/felicitaciones reclamándolas al servicio/centro/unidad implicado, así como el envío a la Inspección General de Servicios si fuese necesario



CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DEL MAR LANGA VAL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Responsable CIU
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente


12/03/2021 09:06:00
12/03/2021 09:23:00
12/03/2021 09:30:00






e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/cv/e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2>

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------------|--|
|  Universidad Zaragoza | CARTA DE SERVICIOS | Versión: 1.0 |  Centro de Información Universitaria Universidad Zaragoza |
| | | Fecha: 11/03/2021 Página 8 de 11 | |

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento



| SERVICIO PRESTADO | GRUPO/S DE INTERÉS | COMPROMISO | INDICADOR | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|------------------------|--|---|
| Información y atención al público | Estudiantes, P.D.I., P.A.S., público en general | Atender satisfactoriamente las consultas recibidas vía telefónica, telemática o presencial | % de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas sobre el total de informaciones emitidas | Trimestral | < o = 2% | Responsables: personal CIU y encargada del centro Herramienta: informe trimestral estadística |
| Información y atención al público | Comunidad universitaria/público en general | Mantener actualizada permanentemente la información contenida en web | Nº de actualizaciones realizadas | Anual | 11 anuales | Responsables: personal CIU y encargada del centro Herramienta: hoja de cálculo |
| Promoción y divulgación universitaria | Futuros/as estudiantes universitarios | Promoción de la información universitaria: salones, ferias y jornadas de acercamiento al futuro estudiantado | Nº de peticiones atendidas | Anual | > o = 95% | Responsables: personal CIU y encargada del centro Herramienta: hoja de cálculo |
| Gestión del Servicio de alojamiento universitario | Futuros/as propietarios/ propietarios de pisos | Actualización diaria de los datos contenidos en la aplicación de alojamiento, dando de baja a los inmuebles que tengan un mes o más de antigüedad | Antigüedad de los alojamientos disponibles, inferior a un mes | Diaria | 0 alojamientos con más de un mes de antigüedad | (Siempre que no se trate de épocas de cierre energético en las que se prorrogue la validez hasta el primer día de apertura) Responsables: personal CIU y encargada del centro Herramienta: Drupal |
| | | Renovar los datos de los inmuebles cuando lo indiquen los propietarios | Frecuencia de las actualizaciones | Semanal | 1 actualización semanal | Responsables: personal CIU y encargada del centro Herramienta: hoja de cálculo |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2 | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 8 / 11 |  |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| MARIA DEL MAR LANGA VAL | Responsable CIU | 12/03/2021 09:06:00 | |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON | Directora Inspección General de Servicios | 12/03/2021 09:23:00 | |
| ALBERTO GIL COSTA | Gerente | 12/03/2021 09:30:00 | |




e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2>

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------------|--|
|  Universidad Zaragoza | CARTA DE SERVICIOS | Versión: 1.0 |  Centro de Información Universitaria Universidad Zaragoza |
| | | Fecha: 11/03/2021 Página 9 de 11 | |

| SERVICIO PRESTADO | GRUPO/S DE INTERÉS | COMPROMISO | INDICADOR | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD | OBSERVACIONES |
|---|---|--|---|------------------------|---|---|
| Tramitación de la TUI | Miembros de la comunidad universitaria | Disponibilidad inmediata o en el día siguiente tras la recepción | Nº de tarjetas disponibles/gestionadas | Semestral | 100% | Responsables: personal CIU y encargada del centro Herramienta: hoja de cálculo |
| Gestión de credenciales administrativas | Estudiantes, P.D.I., P.A.S., público en general | Atender inmediatamente las peticiones de cambio de contraseña/cambio de claves para registro | % de peticiones gestionadas por esta materia | Anual | > 0 = 95% | Responsables: personal CIU y encargada del centro Herramienta: HER@LDO |
| Tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones | Estudiantes, P.D.I., P.A.S., público en general | Enviarlas al servicio/unidad competente en el mismo día o en el día siguiente | % de quejas, sugerencias o felicitaciones enviadas en plazo | Trimestral | 90% de quejas, sugerencias o felicitaciones enviadas en plazo | (Salvo imposibilidad debido a las limitaciones de la aplicación informática) Responsables: personal CIU y encargada del centro Herramienta: HER@LDO |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2 | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 9 / 11 |  |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| MARIA DEL MAR LANGA VAL | Responsable CIU | 12/03/2021 09:06:00 | |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON | Directora Inspección General de Servicios | 12/03/2021 09:23:00 | |
| ALBERTO GIL COSTA | Gerente | 12/03/2021 09:30:00 | |



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

Una vez aprobada y publicada la carta de servicios, se les enviará por correo electrónico a los integrantes del CIU haciéndoles conocedores del contenido de esta, así como del lugar donde pueden encontrarla, y de sus modificaciones posteriores.

2. Comunicación externa

Para dar a conocer la carta de servicios de la manera más amplia posible:

- Se publicará en el boletín IUnizar
- Permanecerá en lugar visible en la página web del CIU y en el tablón de anuncios
- Se elaborará un díptico aprobado por la Universidad de Zaragoza
- Publicación en el BOUZ
- Link de la carta de servicios en las comunicaciones que realizamos a través del correo electrónico.
- Presentación/infografía del CIU

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

En caso de incumplimiento de los objetivos de calidad fijados en la Carta de Servicios y/o de recepción de quejas relacionadas con los mismos, el grupo de trabajo encargado de la elaboración de la Carta de Servicios analizará las circunstancias en que se han producido con el objeto de:

- Dar respuesta a la queja recibida en el plazo máximo de 3 días hábiles, incluyendo en la misma, explicaciones sobre el incumplimiento y las acciones a llevar a cabo.
- Reflexionar acerca de las posibles causas que han originado el incumplimiento y aportar soluciones para evitar que se repitan situaciones similares en el futuro.
- Revisión de los compromisos, indicadores y estándares de calidad, pudiéndose plantear la viabilidad o redefinición del compromiso y/o de los indicadores y estándares establecidos.

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

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:



e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2>

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2 | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 10 / 11 | |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| MARIA DEL MAR LANGA VAL | Responsable CIU | 12/03/2021 09:06:00 | |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON | Directora Inspeccion General de Servicios | 12/03/2021 09:23:00 | |
| ALBERTO GIL COSTA | Gerente | 12/03/2021 09:30:00 | |



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

Además, se contempla la figura de la Defensora Universitaria como garantía de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria en las actuaciones de los diferentes órganos y servicios administrativos (<http://defensoruniversitario.unizar.es/solicitudes-quejas-y-sugerencias>).



e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2>

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: e3a13e5a62fbc24b24ef85d738d26af2 | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 11 / 11 | |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| MARIA DEL MAR LANGA VAL | Responsable CIU | 12/03/2021 09:06:00 | |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON | Directora Inspeccion General de Servicios | 12/03/2021 09:23:00 | |
| ALBERTO GIL COSTA | Gerente | 12/03/2021 09:30:00 | |