



## Carta de Servicios de UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO

**Tabla de control de modificaciones:**

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	11/11/2020

**Tabla de control de firmas:**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento	Inspección General de Servicios	Gerencia
María Teresa Giner Bagüés Administradora	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: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA TERESA GINER BAGÜES  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administradora UACM  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

11/11/2020 12:30:00  
11/11/2020 12:53:00  
11/11/2020 13:35:00



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

La carta de servicios de la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional. Su finalidad es testimoniar los compromisos que la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento asume en el ámbito de la prestación de sus servicios, y convertirse en instrumento para su mejora continua bajo la premisa de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Actualmente la Unidad se enmarca dentro de los Servicios de Asistencia a la Comunidad Universitaria, dependiendo del Vicerrectorado de Prospectiva, Sostenibilidad e Infraestructura y del Gerente. Los servicios incluidos en esta Carta se prestan a la comunidad universitaria de Aragón y a la sociedad en general.

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

La definición y puesta en práctica de esta Carta se ha tomado como un medio para incrementar la eficacia de la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento y para mejorar continuamente el servicio ofrecido a nuestros usuarios, para comunicar los servicios que se prestan y para facilitar el acceso a dichos servicios.

La Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento tiene varias áreas de actividad, por un lado, el apoyo administrativo a la Unidad Técnica de Construcciones y Energía y, por otro, dar ese mismo apoyo al Servicio de Mantenimiento. También se relaciona con usuarios externos, como son las empresas en el seguimiento del estado de facturas de ingresos y gastos y en el proceso de licitación y contratación. Presta información a los usuarios de la comunidad universitaria (Centros, Servicios, Departamentos...) sobre el estado de sus solicitudes de obras, y atención al estudiante mediante la tramitación de sus sugerencias y reclamaciones.

#### 2.1. Misión

Asesorar y colaborar en el proceso de gestión de las unidades a las que da apoyo técnico-administrativo tanto en lo relativo a gestión de contratación de las Administraciones Públicas como en materia de gestión económica y de recursos humanos.

Atención a los usuarios internos y externos de la Universidad en el ámbito de sus competencias.

#### 2.2. Visión

La Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento se plantea alcanzar la excelencia en la gestión mediante un proceso permanente de actualización técnica, formativa y de organización de procesos y métodos de trabajo que redunden en una mayor calidad y eficiencia en la presentación de sus servicios, reconociendo como principal valor al equipo de personas que lo integran.



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora UACM	11/11/2020 12:30:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 12:53:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 13:35:00	



### 2.3. Valores

**Alianzas:** Promover la adecuada colaboración con entidades públicas y privadas, aumentando la eficiencia de los procesos, en línea con la meta 17.7 de los ODS.

**Calidad total y mejora continua:** Aplicación de los estándares de calidad y la mejora continua en todos los procesos y gestión de la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento.

**Compromiso:** Desarrollo de nuestras actividades con actitud de servicio y sentido de la dedicación, respetando la institución.

**Conducta ética:** Actuación con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.

**Eficiencia:** Racionalización óptima de los recursos.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible:** Optimización del consumo de materiales, adoptando las medidas de ahorro energético, contribuyendo a la conservación del entorno desde todos los ámbitos, de acuerdo con los ODS 12 y 13.

**Satisfacción del cliente:** Cumplir las expectativas y necesidades de los clientes externos e internos y generar los mecanismos necesarios para conocer su grado de satisfacción.

**Seguridad:** Cumpliendo con las normas y recomendaciones de seguridad, reconocimiento de la importancia de la protección de nuestra integridad física y de los usuarios, comprometiéndonos con la consecución de la meta 8.8 de los ODS.

**Trabajo en equipo:** Promover un equipo humano homogéneo con el fin de conseguir una mayor creatividad, productividad, eficiencia y mejora de la calidad de vida en el trabajo.

### 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

Denominación completa: Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento

La responsable de la Unidad objeto de la Carta de Servicios es la administradora de la Unidad, María Teresa Giner Bagüés, que cuenta con el asesoramiento y colaboración del equipo que se ha constituido para elaborar la presente carta de servicios.

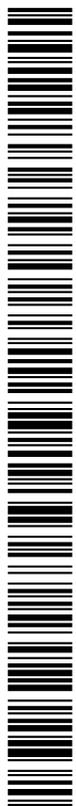
### 4. Información de contacto

a) Dirección postal

Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento  
Universidad de Zaragoza – Campus San Francisco  
C/Pedro Cerbuna 12  
50009 Zaragoza

b) Teléfonos

976761110



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora UACM	11/11/2020 12:30:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 12:53:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 13:35:00	



c) Correos electrónicos

[uacm@unizar.es](mailto:uacm@unizar.es)

[adminuacm@unizar.es](mailto:adminuacm@unizar.es)

d) Página web

<https://uacm.unizar.es>

Página en construcción, esperamos tenerla disponible a partir de otoño de 2020.

Hasta la entrada en funcionamiento de nuestra web, pueden acceder a las páginas de las Unidades a las que damos soporte.

<https://utce.unizar.es/>

<https://oficinaverde.unizar.es/>

<https://serviciomantenimiento.unizar.es/>

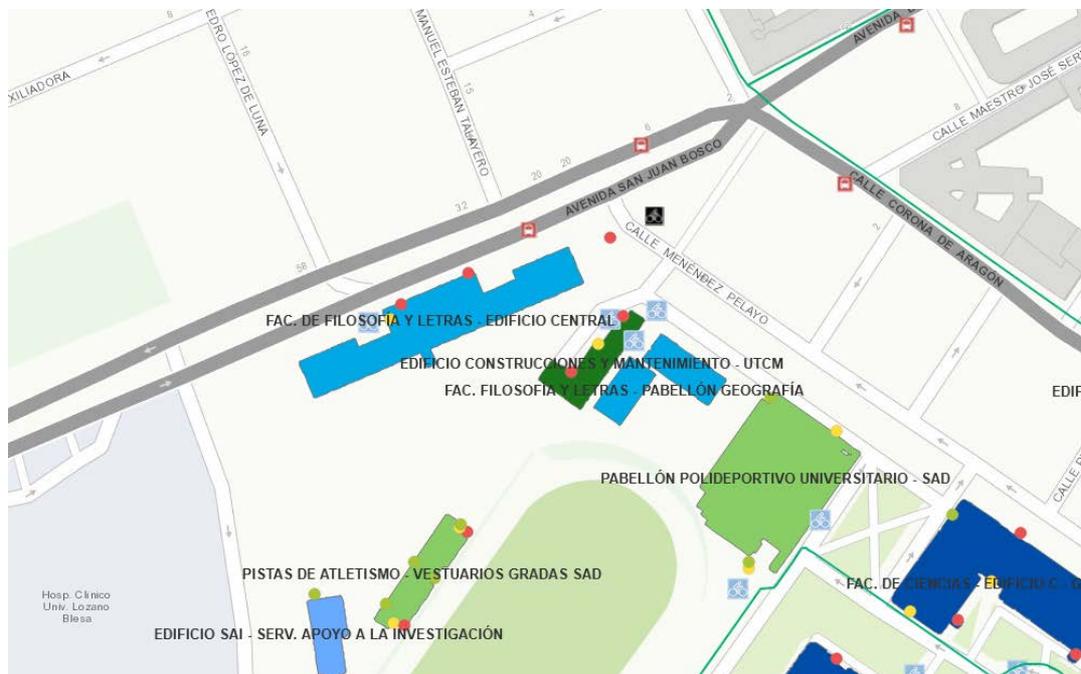
e) Forma de acceso y medios de transporte

La Unidad está dentro del Campus San Francisco, al que se puede acceder con la línea de tranvía y con las líneas de autobuses 22, 24, 34, 35 y 38.

f) Horario y medios y lugares de atención al público

Presencial, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

g) Mapa de localización



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora UACM	11/11/2020 12:30:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 12:53:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 13:35:00	



## 5. Relación de los servicios prestados

### 5.1. Información, asesoramiento y gestión:

- **A la Unidad Técnica de Construcciones y Energía y al Servicio de Mantenimiento sobre:**

- Los trámites y documentación de los documentos de inicio necesarios en la contratación administrativa.
- El seguimiento de los contratos, incluyendo la tramitación en PLYCA que corresponde a los expedientes de contratación de las Unidades de Planificación que se gestionan en esta Unidad Administrativa.
- La gestión de inventario de bienes y servicios gestionados por la unidad administrativa.
- La gestión y control contable de las unidades de planificación correspondientes a las unidades mencionadas.
- Proporcionar los datos necesarios para la elaboración de la memoria económica y los informes que les soliciten.
- Gestión de la tramitación de becas de apoyo.
- Elaboración de informes.
- Gestión de personal.
- Cualquier otro asunto de su competencia.

- **Al órgano de contratación:**

- La información solicitada sobre temas de su competencia.

- **A los distintos centros, servicios de la Universidad de Zaragoza:**

- Estado y seguimiento de sus solicitudes de:
  - Servicio de Mantenimiento
  - Obras Menores, Equipamiento e informes
- Asesoramiento sobre estos procedimientos.
- Datos requeridos por los distintos centros y servicios de la Universidad de Zaragoza, en asuntos de su competencia.
- Gestión de avisos sobre cortes de energía y suministro de agua.

- **Miembros de la comunidad universitaria:**

- Información y datos requeridos en asuntos de su competencia.

5.2. Información a usuarios externos de forma presencial, telefónica, por escrito, por correo electrónico.

- **Usuarios externos de la Universidad de Zaragoza:**

- Empresas:



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora UACM	11/11/2020 12:30:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 12:53:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 13:35:00	



- o Consultas sobre el estado de contratación de la UZ
- o Estado de facturas de ingresos y gastos.
- Gobierno de Aragón:
  - o Tramitación de informes y estado de gestión de las inversiones.
- Ayuntamientos de Zaragoza, Huesca y Teruel:
  - o Tramitación de expedientes de licencia de obras.
  - o Gestión de facturación de aguas e impuestos varios.
- Confederación Hidrográfica del Ebro:
  - o Tramitación y gestión de pozos de los distintos edificios.

## 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

Toda la normativa reguladora que afecte a la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento estará disponible y actualizada en la página web:

<https://uacm.unizar.es>

Consulte, completa y actualizada, la normativa de aplicación en las siguientes páginas:



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora UACM	11/11/2020 12:30:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 12:53:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 13:35:00	



NORMATIVA ECONÓMICA, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

## 8. Formas de participación del usuario

Los usuarios, tanto internos como externos, podrán participar dando a conocer su opinión mediante la utilización del buzón de quejas, sugerencias y consultas de la Universidad de Zaragoza; mediante encuestas de satisfacción, escritos, telefónicamente, por correo electrónico y a través de la página web.

## 9. Fecha de entrada en vigor

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

La vigencia de la carta se establecerá en 2 años desde su entrada en vigor

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

La relación de los servicios prestados por la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantía de que todos los informes, asesoramientos y trabajos, se realizarán en base a criterios técnicos y legales con el fin de asegurar la máxima fiabilidad de los mismos. Respuesta a la información y asesoramiento requerido en un plazo máximo de 24 horas laborables.
2. Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual asignado a la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento.
3. Información de toda actividad programada que pueda interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días, mediante los canales habituales: correo electrónico y publicación en web.
4. Procurar la formación permanente del personal para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito a la Unidad, facilitando la realización de cursos al personal de la Unidad
5. Cumplimiento de los plazos establecidos en las convocatorias de becas de apoyo.
6. Participar de forma continuada en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.
7. Atender el 100% de las quejas y sugerencias contestando a los interesados en el plazo máximo de 72 horas.
8. Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.
9. Creación y actualización permanentemente los contenidos de la página web.
10. Publicar anualmente en la página web de la Unidad el grado de cumplimiento de los compromisos fijados en la carta de servicios.

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA TERESA GINER BAGÜES  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administradora UACM  
Directora Inspección General de Servicios  
Gerente

11/11/2020 12:30:00  
11/11/2020 12:53:00  
11/11/2020 13:35:00





## II. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPRO-MISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Informes, asesoramientos y trabajos	UTCE y Servicio de Mantenimiento, Equipo de Gobierno	Garantía de que todos los informes, asesoramientos y trabajos, se realizarán en base a criterios técnicos y legales con el fin de asegurar la máxima fiabilidad de los mismos. Respuesta a la información y Asesoramiento requerido en un plazo máximo de 24 horas (laborables)	Porcentaje de respuestas emitidas en un plazo inferior a 24 horas laborables	Anual	80%	Responsable: Administradora UACM.  Herramienta: Bases propias
Ejecución del presupuesto	Unidad Administrativa y Vicegerencia Económica	Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual asignado a la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento.	Porcentaje de ejecución	Anual	95%	Responsable: Administradora UACM.  Herramienta: UXXI
Información a la comunidad universitaria en asuntos de su competencia	Comunidad Universitaria	Información de toda actividad programada que pueda interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días, mediante los canales habituales (correo electrónico y publicación en web)	Porcentaje de comunicaciones con una antelación de 7 o más días al comienzo de la actividad	Anual	90%	Responsable: Administradora UACM.  Herramienta: Bases propias



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora UACM	11/11/2020 12:30:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/11/2020 12:53:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 13:35:00	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPRO-MISO	INDICADOR	FRECUEN-CIA DE MEDI-CIÓN	ESTÁN-DAR DE CALI-DAD	OBSERVACIO-NES
Gestión de personal	Unidad Administrativa	Procurar la formación permanente del personal para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito a la Unidad, facilitando la realización de cursos al personal de la Unidad	Número de cursos realizados por el personal de la Unidad	Anual	3 cursos anuales	Responsable: Administradora UACM.  Herramienta: People
Atención a los usuarios	Miembros de la comunidad universitaria	Atender el 100% de las quejas y sugerencias contestando en el plazo de 72 horas a los interesados	Revisión de los plazos de contestación	Anual	100%	Responsable: Administradora UACM.  Herramienta: Heraldo y bases propias
Cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Comunidad Universitaria	Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Número de quejas recibidas en relación a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Anual	Máximo de 12 quejas anuales	Responsable: Administradora UACM  Herramienta: Heraldo y los distintos canales por los que pueden llegar las quejas
Atención a empresas externas con actividad en los Campus Universitarios	Empresas adjudicatarias de obras, servicios o suministros de la Universidad de Zaragoza	Resolver sus consultas sobre estado de contratación y facturación en un plazo máximo de 72 horas	Número de solicitudes de información	Anual	90%	Responsable: Administradora UACM  Herramienta: nº de consultas recibidas por correo electrónico



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora UACM	11/11/2020 12:30:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/11/2020 12:53:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 13:35:00	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPRO-MISO	INDICADOR	FRECUEN-CIA DE MEDI-CIÓN	ESTÁN-DAR DE CALI-DAD	OBSERVACIO-NES
Relación con los diversos organismos oficiales (Gobierno de Aragón, Ayuntamientos de Zaragoza, Huesca y Teruel, Confederación Hidrográfica del Ebro)	Organismos colaboradores	Tramitación de la documentación requerida en el plazo de 1 semana	Porcentaje de trámites realizados en dicho plazo	Anual	80%	Responsable: Administradora UACM  Herramienta: nº de trámites requeridos a través de las distintas herramientas (correo electrónico, impresos web, etc.)

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

#### 1. Comunicación interna

El contenido de esta Carta de Servicios será comunicado:

- Publicación en la web de la Unidad.

#### 2. Comunicación externa

El contenido de esta Carta de Servicios será comunicado:

- Publicación en BOUZ
- Publicación en la web de la Inspección General de Servicios.
- Comunicación a través de correo electrónico a los Centros y Servicios de la Universidad de Zaragoza

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

Revisión de los compromisos incumplidos y, en su caso, de sus correspondientes indicadores. Se procederá a subsanar los incumplimientos de los compromisos de la carta de servicios, explicando sus causas y las medidas adoptadas.

### 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



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

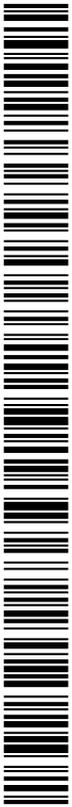
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora UACM	11/11/2020 12:30:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 12:53:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 13:35:00	



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>).
- A través de la página web de la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento
- De forma presencial en la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento.



760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442>

CSV: 760e74d9ebe744525b32cce8c8dff442	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora UACM	11/11/2020 12:30:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 12:53:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 13:35:00	