



Carta de Servicios de **UNIDAD DE SEGURIDAD**

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	11/05/2015
V 2.0	Actualización al nuevo formato según procedimiento PRE 01.2.1 y al PGGMCS 20/24	28/05/2021

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Unidad de Seguridad	Inspección General de Servicios	Gerencia
Luis Laspuertas Sarvisé Director de la Unidad de Seguridad	Isabel Luengo Gascón Directora de la Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

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

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS LASPUERTAS SARVISE
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Director Unidad Seguridad
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

28/05/2021 12:16:00
28/05/2021 13:01:00
28/05/2021 13:14:00



97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La actual Unidad de Seguridad nace en el año 2007 cuando de la antigua Unidad de Protección y Prevención de Riesgos se separan las funciones de seguridad patrimonial y seguridad personal en dos unidades distintas. Nuestras competencias engloban las relativas a cuestiones de seguridad patrimonial (servicios presenciales de vigilancia, videovigilancia, controles de accesos), mantenimiento de los sistemas PCI (Protección Contra Incendios), gestión de los aparcamientos (regulación, señalización) y la administración de los servicios auxiliares de conserjería externalizados.

Actualmente la Unidad de Seguridad depende del Vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura

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

2.1. Misión

La Unidad de Seguridad es el servicio responsable de la seguridad patrimonial de la comunidad universitaria, actuando como primer contacto ante cuestiones tales como robos, agresiones, accidentes de tráfico o ante los riesgos causados por botellones, animales sueltos, fiestas en campus, etc. También se encarga de administrar los espacios regulados para aparcamiento de la Universidad de Zaragoza, poniendo los medios necesarios para facilitar el uso del servicio para todos los miembros de la comunidad universitaria. Otra de sus actividades principales es la de asegurar el mantenimiento y funcionamiento de los sistemas PCI con los que cuenta la Universidad de Zaragoza.

2.2. Visión

Queremos ser una Unidad clave y presente en cualquier actividad universitaria, garantizando la seguridad de sus trabajadores y estudiantes promoviendo acciones que eviten cualquier actividad delictiva dentro y fuera de nuestros campus, mediante el uso de últimas tecnologías y el diseño de campañas publicitarias de concienciación sobre temas relativos a la seguridad y orientadas a la comunidad universitaria.

Por otra parte, conscientes de las necesidades de desplazamiento en vehículo particular de parte de la comunidad universitaria, nos esforzamos en actualizar la oferta y calidad de las plazas de aparcamiento, en términos de gestión, disponibilidad e información.


En las cuestiones relativas al correcto funcionamiento de los sistemas PCI, trabajamos para revisar y mejorar año tras año el funcionamiento y la dotación de estos sistemas en nuestros edificios, influyendo de forma determinante en su seguridad ante el riesgo de incendio.

Mediante la atención a través de la plataforma Ayudica y la atención telefónica, buscamos la resolución de las cuestiones que nos atañen buscando una rápida respuesta y solución a las diversas cuestiones planteadas.

2.3 Valores



Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de la Unidad de Seguridad nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director Unidad Seguridad	28/05/2021 12:16:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/05/2021 13:01:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/05/2021 13:14:00	




- Calidad en la gestión.
- Confidencialidad.
- Profesionalidad.
- Respeto a las personas.
- Transparencia.
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible:

ODS	Objetivos	Relacionado con las metas
	<p>3. Salud y bienestar.</p> <p>Objetivo: Fomento de iniciativas saludables como la progresiva peatonalización del campus, con objeto de impulsar modelos de movilidad más sostenibles.</p> <p>Objetivo: Vigilancia y control sobre el consumo de alcohol en los distintos campus universitarios.</p>	<p>3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol</p> <p>3.9 Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por la contaminación del aire.</p>
	<p>11. Ciudades y comunidades sostenibles.</p> <p>Objetivo: establecer políticas que fomenten la reducción del uso del vehículo particular, como medio de disminuir el consumo de energías de origen fósil que contribuyen a mejorar la calidad del aire, prestando especial atención a personas de edad o con discapacidad.</p> <p>Objetivo: mejorar la seguridad vial en todos nuestros campus, mediante acciones que contribuyan a avanzar en ese sentido: señalización, límites, diseño actualizado y moderno de zonas de aparcamiento, etc.</p> <p>Objetivo: Apoyar e impulsar medidas encaminadas hacia la progresiva peatonalización de los espacios públicos, aumento de zonas verdes, gimnasios al aire libre...</p>	<p>11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.</p> <p>11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo</p> <p>11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad</p>



 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director Unidad Seguridad	28/05/2021 12:16:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/05/2021 13:01:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/05/2021 13:14:00	



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

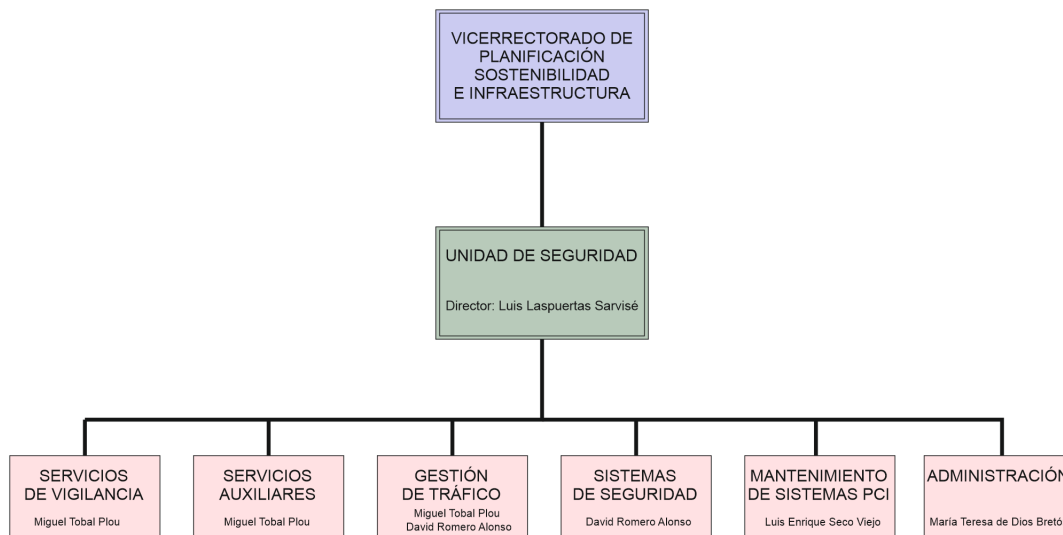
Denominación completa: Unidad de Seguridad

Responsable de la Unidad: Luis Laspuertas Sarvisé.

Equipo de trabajo que ha participado en la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios:

- a) Luis Laspuertas Sarvisé.
- b) Miguel Tobal Plou.
- c) David Romero Alonso.
- d) Luis Enrique Seco Viejo.
- e) María Teresa de Dios Bretón.

Organigrama de la Unidad:



4. Información de contacto


a) Dirección postal:

Unidad de Seguridad.
Calle Pedro Cerbuna, 12
Edificio Residencia de Profesores 9 Izda.
50009 Zaragoza

b) Teléfonos:

Oficina: + 34 976762051
Emergencias: + 34 976761112


 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director Unidad Seguridad	28/05/2021 12:16:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/05/2021 13:01:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/05/2021 13:14:00	



c) Correo electrónico:

Seguridad: seguridad.proteccion@unizar.es

Mantenimiento incendios: seguridad.incendios@unizar.es

Gestión de tráfico: seguridad.trafico@unizar.es

Administración: seguridad.administracion@unizar.es

d) Ayudica:

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

e) Dirección internet:

<http://unidadseguridad.unizar.es>

f) Medios de transporte:

Tranvía línea 1, líneas de autobús 22, 24, 35, 38, 42, Ci1, Ci2.

g) Horario:

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

h) Lugares de atención al público:

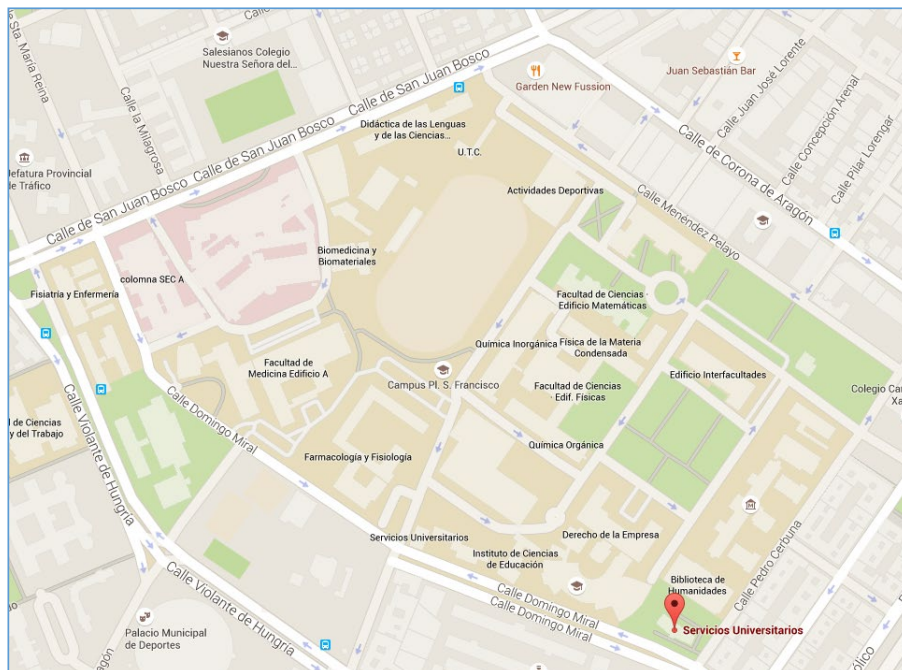
Preferente, a través de la plataforma Ayudica.

Telefónica: + 34 976762051.

Presencial: mediante cita previa solicitándola en el teléfono + 34 976762051.

Para emergencias, atención telefónica 24h en el teléfono de emergencias + 34 976761112

i) Ubicación de la sede:



97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director Unidad Seguridad	28/05/2021 12:16:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/05/2021 13:01:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/05/2021 13:14:00	

5. Relación de los servicios prestados

La Unidad de Seguridad presta los siguientes servicios:

Servicios presenciales de vigilancia:

Gestión de todos los servicios presenciales de Seguridad Privada contratados por la Universidad de Zaragoza.

Servicios auxiliares de conserjería, salas de estudio y personal para la apertura de exposiciones:

Gestión y contratación del personal auxiliar necesario para cubrir conserjerías en servicios nocturnos, en salas de estudios y en exposiciones o eventos extraordinarios de cualquier tipo.

Instalación y mantenimiento de sistemas electrónicos de seguridad:

Diseño y contratación de todos los sistemas electrónicos de seguridad presentes en la Universidad de Zaragoza, tales como cámaras de videovigilancia, controles de acceso o centrales de intrusión.

Administración del sistema de Control de Accesos a edificios:

Administración de la aplicación, creación de departamentos, creación de niveles de acceso, asesoramiento a los administradores en la gestión de los usuarios.

Mantenimiento de los sistemas PCI:

Gestión y supervisión del contrato de mantenimiento de los sistemas de protección contra incendios de la universidad de Zaragoza.

Aparcamientos regulados de la Universidad de Zaragoza:

todos los aspectos relacionados con los aparcamientos regulados de la Universidad de Zaragoza (creación, altas, bajas, acreditaciones, cobros, permisos gratuitos...). Gestión centralizada de los badenes (altas, bajas, modificación)

Señalización vial de los estacionamientos:


Diseño y mantenimiento de la señalización vial horizontal y vertical de todos los espacios en los distintos campus destinados a vehículos. Instalación de límites arquitectónicos.

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 Públicas:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- 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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>
 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director Unidad Seguridad	28/05/2021 12:16:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/05/2021 13:01:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/05/2021 13:14:00	

- 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 Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, publicado en BOE núm. 307 de 24 de diciembre de 2001, vigencia desde 13 de Enero de 2002. Revisión vigente desde 19 de enero de 2021 <https://www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales <https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-16673-consolidado.pdf>
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada. <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-608-consolidado.pdf>
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23514-consolidado.pdf>
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios. <https://www.boe.es/boe/dias/2017/06/12/pdfs/BOE-A-2017-6606.pdf>
- Reglamento de la gestión del estacionamiento en los campus universitarios. <https://usuz.unizar.es/sites/usuz.unizar.es/files/archivos/ReglamentoAparcamientos.pdf>

8. Formas de participación del usuario

Durante la vigencia de la Carta de Servicios puede participar por correo electrónico enviando sus sugerencias:


Por correo electrónico: seguridad.administración@unizar.es

A través del portal del ciudadano: <http://sede.unizar.es/>

9. Fecha de entrada en vigor

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director Unidad Seguridad	28/05/2021 12:16:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/05/2021 13:01:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/05/2021 13:14:00	

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- **Servicios de Seguridad y Servicios Auxiliares de Conserjería:** Tiempo de respuesta inferior a 24h, 12h para servicios urgentes. Las peticiones de Servicios de Seguridad requieren análisis de riesgo de la Unidad
- **Consultas y asesoramiento para el sistema de Control de Accesos a Edificios, y Mantenimiento de los sistemas de control de acceso:** Tiempo de respuesta inferior a 24h. Tiempo de resolución de la avería inferior a 72h. Los plazos se consideran medidos en jornada y horario laboral
- **Mantenimiento de los sistemas PCI:** Tiempo de evaluación de la avería inferior a 24h. Tiempo de resolución de la avería inferior a 72h. Los plazos se consideran medidos en jornada y horario laboral
- **Peticiones para el uso del aparcamiento, solicitud de reservas de espacio, accesos a edificios por parte de contratas:** Tiempo de respuesta inferior a 24h. Los plazos se consideran medidos en jornada y horario laboral
- **Soporte a Usuarios para PARKUZ, resolución de dudas. Solicitudes de modificación de acreditaciones. Solicitudes de nuevas acreditaciones:** Tiempo de respuesta inferior a 24h. Los plazos se consideran medidos en jornada y horario laboral

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

La Unidad de Seguridad ofrece sus diferentes servicios a través de la plataforma de partes "Ayudica". Esta plataforma permite establecer la trazabilidad de cualquier intervención realizada, dejando constancia de las personas que intervienen y las diferentes actuaciones y comunicaciones seguidas hasta la consecución o cierre de la intervención.


Además, ofrece información para cada cola o ámbito (se ha definido una para cada uno de los servicios prestados) sobre los tiempos de respuesta o tiempos de resolución de cualquier avería, solicitud o intervención.

Esos valores, que se pretende sean de extracción automática, sirven de base para la definición de los indicadores que se utilizarán para elaborar informes periódicos sobre su evolución. Esos informes, emitidos con la correspondiente frecuencia (semanal, mensual...) servirán para establecer estrategias, para la toma de decisiones o simplemente para activar medidas correctivas si los indicadores se alejan de los compromisos adquiridos.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Servicios de Seguridad. Servicios Auxiliares de Conserjería.	Administradores, Directores, Decanos	Tiempo de respuesta inferior a 24h, 12h para servicios urgentes	Tiempo medio de respuesta	Por parte Ayudica	95% de acuerdo al compromiso



 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director Unidad Seguridad	28/05/2021 12:16:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/05/2021 13:01:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/05/2021 13:14:00	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Consultas y asesoramiento para el sistema de Control de Accesos a Edificios. Mantenimiento de los sistemas de control de acceso	Administradores y gestores de la aplicación de Control de Accesos. Conserjerías	Tiempo de respuesta inferior a 24h. Tiempo de resolución de la avería inferior a 72h	Tiempo medio de respuesta. Tiempo medio de resolución de la avería	Por parte Ayudica	95% de acuerdo al compromiso
Mantenimiento de los sistemas PCI	Conserjerías	Tiempo de evaluación de la avería inferior a 24h. Tiempo de resolución de la avería inferior a 72h	Tiempo medio de respuesta. Tiempo medio de resolución de la avería	Por parte Ayudica	95% de acuerdo al compromiso
Peticiones para el uso del aparcamiento, solicitud de reservas de espacio, accesos a edificios por parte de contratistas	Toda la comunidad universitaria	Tiempo de respuesta inferior a 24h.	Tiempo medio de respuesta	Por parte Ayudica	95% de acuerdo al compromiso
Soporte a Usuarios para PARKUZ, resolución de dudas. Solicitudes de modificación de acreditaciones. Solicitudes de nuevas acreditaciones	Toda la comunidad universitaria	Tiempo de respuesta inferior a 24 horas.	Tiempo medio de respuesta	Por parte Ayudica	95% de acuerdo al compromiso

Además de estos indicadores, se estudiarán los datos y evolución de los siguientes parámetros:

- Porcentaje de presupuesto ejecutado al finalizar el ejercicio.
- Número de denuncias interpuestas por alumnos y trabajadores universitario por robo, agresión... dentro del ámbito universitario.
- número de denuncias interpuestas por la UZ por robo, agresión...
- Número de reclamaciones recibidas en la Unidad.
- Número de sugerencias recibidas en la Unidad.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- Reuniones de presentación al personal.
- Publicación en intranet.
- Comunicaciones escritas.

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS LASPUERTAS SARVISE
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Director Unidad Seguridad
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

28/05/2021 12:16:00
28/05/2021 13:01:00
28/05/2021 13:14:00



97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>



2. Comunicación externa

- a) Web.
- b) Cartelería.
- c) Redes sociales.
- d) Listas de usuarios registrados en nuestros sistemas (ParkUZ).
- e) Material de divulgación (~~trípticos~~).
- f) Boletín iUnizar.
- g) Tablón de anuncios.

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

Caso de existir quejas por incumplimiento de los objetivos de la Unidad, se estudiarán acciones concretas que corrijan las deficiencias.

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:

- a) A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- b) A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>), pudiéndolo presentar en el Registro General de la Universidad u otros registros auxiliares de la UZ, en el Centro de Información Universitaria o en el Registro Electrónico de la Universidad de Zaragoza.

Se establece un plazo de resolución de 20 días naturales, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida a trámite. Si después de analizada la sugerencia o queja, el responsable de la unidad entiende que no es competente para su resolución, comunicará esta circunstancia al Centro de Información Universitaria, para la identificación de la unidad o servicio directamente afectado.

CSV: 97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 10 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS LASPUERTAS SARVISE
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Director Unidad Seguridad
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

28/05/2021 12:16:00
28/05/2021 13:01:00
28/05/2021 13:14:00



97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/97a68c044296fb3d3fa8b2ecd35bc90b>