

## Carta de Servicios de UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS DEL CAMPUS DE HUESCA

### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	16/02/2015
V 2.0	Revisión y adecuación al modelo PRE 01_2_1 y al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 2020-2024	27/01/2021
V 2.1	Revisión de compromisos de calidad e indicadores. Actualización de servicios prestados. Identificación de compromisos y ODS	31/03/2022


### Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Unidad administrativa y de servicios del Vicerrectorado del Campus Huesca	Inspección General de Servicios	Gerencia
Nieves Sierra Campo Jefa de Sección de la Unidad administrativa y de servicios del Vicerrectorado del Campus Huesca	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*



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

En el marco de la Política de Calidad de los servicios de la Universidad de Zaragoza dentro del Plan General de Gestión y Mejora de la calidad de los servicios, el presente documento pretende ser una muestra del compromiso que la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado del Campus de Huesca ha adquirido con la calidad en la prestación de servicios que demanda la comunidad universitaria, PAS, PDI y estudiantes, así como la sociedad en general. Al igual que una herramienta para comunicar a nuestros usuarios los servicios que prestamos y los compromisos que asumimos en su prestación.

#### QUIENES SOMOS

En 1993 con el nombramiento del primer Vicerrector para el Campus de Huesca se creó la Unidad Administrativa (inicialmente unida a la antigua Escuela Universitaria de Empresariales) para dar soporte administrativo de servicios al Campus de Huesca constituido, por aquel entonces, por 4 centros universitarios y un Colegio Mayor.

En 1999 la Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca toma identidad propia ampliando los servicios que presta a la comunidad universitaria del Campus oscense.

En la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado de Huesca se ubican los servicios comunes del campus de Huesca orientados a los distintos grupos de interés (PAS PDI, estudiantes universitarios, de bachiller, de la experiencia y al público en general). Actualmente esta unidad tiene las siguientes áreas:

- Área de Administración
- Área de Relaciones internacionales en el Campus
- Área de Conserjería y distribución y reparto
- Área de Servicios:
  - Actividades culturales y comunicación
  - Actividades deportivas
  - Instalaciones deportivas.
  - Mantenimiento en el Campus
  - SICUZ en el Campus
  - Medios audiovisuales

Estas áreas tienen la tarea de dar soporte administrativo, técnico y de asistencia a los miembros de la comunidad universitaria del Campus de Huesca

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

#### 2.1. Misión

Dar soporte administrativo, técnico y de apoyo en el ámbito docente, investigador y de prestación de servicios universitarios en el Campus de Huesca mediante un sistema de gestión basado en la eficacia, eficiencia y en la mejora continua.

#### 2.2. Visión

A través de nuestra vocación de servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, conseguir una gestión de calidad dentro de un proceso de mejora continua, acercando los Servicios Centrales de la Universidad de Zaragoza al Campus de Huesca.


#### 2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de la Unidad Administrativa y de servicios del Campus de Huesca nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Calidad en la gestión



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	

- Respeto a las personas
- Transparencia
- Orientación al usuario/a
- La unidad 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.
- La unidad cuenta entre sus objetivos el cumplimiento de los siguientes de objetivos de desarrollo sostenible: en particular con el *objetivo nº 1 fin de la pobreza* colaborando en las campañas de la campaña de juguetes en Navidad. Con el *objetivo nº3 de salud y bienestar* colaborando y participando con el SAD. Con el *objetivo nº4 por una educación de calidad*. Con el *objetivo 5 Igualdad de género* participando en las campañas realizadas al respecto. Con el *objetivo 10 por la reducción de las desigualdades*. Con el *objetivo 11 ciudades y comunidades sostenibles* con el fomento de la movilidad sostenible. Con el *objetivo 12 por un consumo responsable* optimización del consumo de materiales, adoptando las medidas de ahorro energético. Con el *objetivo 16 Paz, justicia e instituciones sólidas* colaborando con el Seminario de Investigación para la Paz.

### 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa: Unidad administrativa y de servicios del Campus de Huesca

b) Responsable de la carta:

El responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es la Jefe de Sección de la Unidad administrativa y de servicios del Campus de Huesca Nieves Sierra Campo, quien cuenta con el asesoramiento y colaboración de la Comisión de Calidad de los Servicios constituida en la Unidad administrativa y de servicios del Campus de Huesca.

La Comisión de Calidad de los Servicios está constituida por:

- Andreu Iglesias, Arturo, Técnico en instalaciones deportivas
- Arilla Esteban, M<sup>a</sup> Carmen, Encargada de conserjería
- Casterad Más, Juan Carlos, Técnico superior de educación física
- Naval Mairal, M<sup>a</sup> Carmen, Secretaria de órganos unipersonales
- Puyalto Lanau, Manuela, Técnico de relaciones internacionales
- Rodríguez Bielsa, Juan, Técnico en gestión cultural, comunicación e imagen
- Ubieto Sambonete, Elena, Jefe de negociado

### 4. Información de contacto

a) Dirección postal

Ronda Misericordia, 5. 22001 Huesca

b) Teléfonos


Conserjería +34 974239385  
 Secretaría: +34 974239388  
 Secretaría Vicerrector: +34 974239383  
 Relaciones Internacionales: +34 974292535  
 Actividades culturales, comunicación e imagen: +34 974292545  
 Actividades deportivas: +34 974239387  
 Punto de acceso del Polideportivo "Río Isuela": +34 974238422  
 Medios audiovisuales: +34 974292673 y 974 292580

c) Correos electrónico

Vicerrector/a: [vrch@unizar.es](mailto:vrch@unizar.es)  
 Unidad administrativa y de servicios: [uahuesca@unizar.es](mailto:uahuesca@unizar.es)  
 Secretaría del Vicerrectorado de Huesca: [secrevrc@unizar.es](mailto:secrevrc@unizar.es)  
 Movilidad internacional en el Campus de Huesca: [mobilityhuesca@unizar.es](mailto:mobilityhuesca@unizar.es)  
 Cultura, imagen y comunicación: [Cultura.Comunicacion.Huesca@unizar.es](mailto:Cultura.Comunicacion.Huesca@unizar.es)  
 Actividades deportivas: [deporthu@unizar.es](mailto:deporthu@unizar.es)



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	

Instalaciones deportivas: [pabellon@unizar.es](mailto:pabellon@unizar.es)  
Medios audiovisuales: [mavch@unizar.es](mailto:mavch@unizar.es)

**d) Página web**

<http://campushuesca.unizar.es>

**e) Forma de acceso y medios de transporte**

El Vicerrectorado está 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.

**f) Horario, medios y lugares de atención al público**

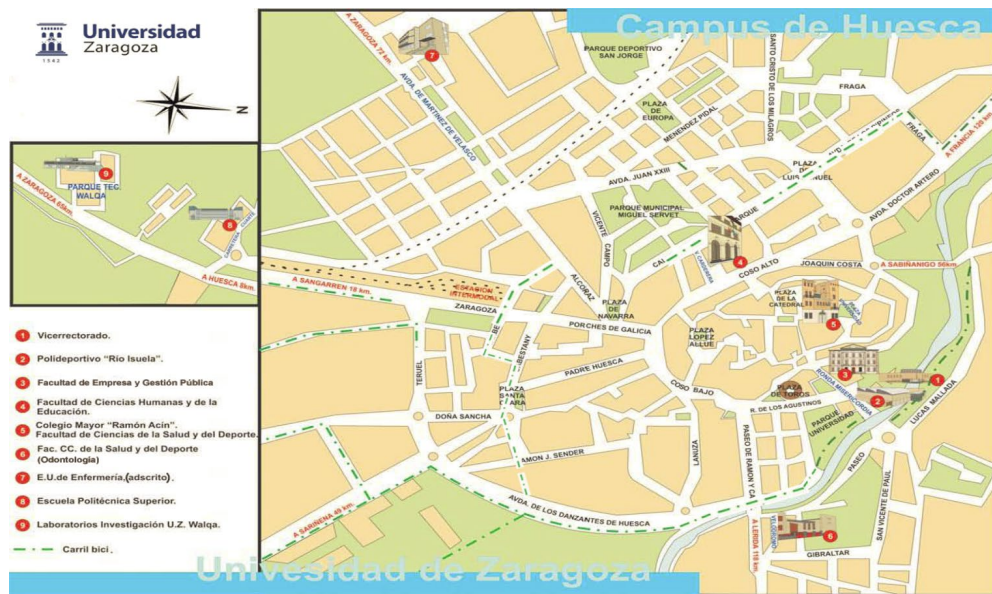
El horario de atención al público es de 9 a 14 h., de lunes a viernes

Apertura de instalaciones de 8h. a 21:30h. de lunes a viernes

Medios de atención al público: de forma presencial, vía telefónica, por correo electrónico, sede electrónica.

Lugar de atención al público: Vicerrectorado de Huesca

**g) Plano de localización**




**5. Relación de los servicios prestados**

**1) INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

- Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y/o telemática, resolviendo las cuestiones planteadas y orientándolos sobre dónde pueden atenderlos, en caso de no ser competencia de nuestra unidad.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	

- Fomento de la Administración Electrónica, orientando y sirviendo de apoyo a las diferentes personas que acuden a nuestro servicio sobre la realización de los procesos y resolviendo las dudas planteadas al respecto.
- Información de carácter general relativa a los estudios universitarios y servicios de la Universidad de Zaragoza, de actividades deportivas, actividades culturales, mediante correo electrónico, tablones de anuncios, página web del Campus de Huesca y página web de deportes, herramientas de redes sociales, boletines universitarios, medios de comunicación.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso del campus de Huesca, participando en las jornadas de bienvenida de los distintos centros del Campus y organizando la jornada de bienvenida para los estudiantes internacionales en el Campus de Huesca.
- Mantenimiento y actualización de listas electrónicas utilizadas como herramienta de información para todo el Campus
- Publicación en la página web del campus información actualizada relativa a actividades deportivas, culturales, información relativa al Centro de lenguas modernas en Huesca, becas de apoyo en la unidad, etc.

## 2) REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.

- Recepción, clasificación y distribución de los escritos y comunicaciones, tanto los que se reciben en la Unidad como los expedidos por la misma.
- Asistencia a interesados/as en el uso del registro electrónico a la UZ.

## 3) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA

### A) ACCESO

- Pruebas de acceso a la Universidad: información, inscripción y tramitación de reclamaciones y segundas correcciones.
- Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25, 40 y 45: información, inscripción y tramitación de reclamaciones.
- Traslados de expedientes: tramitación de la certificación académica oficial correspondiente a los estudiantes que hayan realizado la prueba de acceso en la Universidad de Zaragoza y vayan a trasladar sus expedientes para realizar estudios universitarios en otra Universidad.
- Información de admisión de estudiantes a enseñanzas universitarias de grado, master y postgrado.


### B) BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO: Información y tramitación de las siguientes convocatorias:

- Convocatoria de becas de carácter general del MEFP: recepción de solicitudes del campus de Huesca y supervisión de la documentación, valoración de los expedientes y tramitación de las alegaciones.
- Convocatoria de ayudas al estudio de la UZ: recepción de solicitudes del campus de Huesca y supervisión de la documentación, valoración de los expedientes y tramitación de las alegaciones.
- Becas de apoyo en tareas de gestión y servicios del Vicerrectorado del Campus de Huesca: difusión, gestión y tramitación de las convocatorias, recepción de las solicitudes, supervisión de la documentación y valoración de los expedientes.
- Atención y asesoramiento presencial, telefónico o escrito sobre aspectos concretos planteados por las personas interesadas o derivados de cuestiones técnicas de tramitación de las becas en el Campus de Huesca.

### C) MOVILIDAD INTERNACIONAL

- Difundir la Información recibida de la Sección de RRII sobre los diferentes programas internacionales de movilidad y cooperación.
- Tramitar para la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Zaragoza en el Campus de Huesca en colaboración con los centros de este Campus:
  - La convocatoria de movilidad Erasmus+ con fines de estudios.


  
 C086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	

- Las convocatorias de ayudas de programas internacionales de movilidad de estudiantes: Iberoamérica, NAAO.
- Tramitar para la movilidad internacional de estudiantes Entrantes/Incoming en el Campus de Huesca, en colaboración con los centros del Campus:
  - La convocatoria de movilidad Erasmus+ con fines de estudios.
  - Las convocatorias de ayudas de programas internacionales de movilidad de estudiantes: Iberoamérica, NAAO.
- Atención a los estudiantes y profesorado de movilidad internacional en el Campus de Huesca (apoyo en la matrícula de cursos de español e información en general, apoyo búsqueda alojamiento, apoyo trámites extranjería, acto de bienvenida de estudiantes internacionales).
- Asistencia administrativa a los coordinadores de programas internacionales.
- Gestión logística y administrativa de proyectos transfronterizos del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación, siguiendo las indicaciones de la Sección de RRII.

#### 4) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA

- Copia electrónica del documento original en papel para su publicación en el e-TOUZ.
- Gestión de cita previa a través de Heraldo
- Gestión de credenciales administrativas a través de Heraldo
- TUI: validación de las tarjetas universitarias a estudiantes; recepción, validación y entrega de las tarjetas universitarias al PDI y PAS del Campus de Huesca.
- Apoyo administrativo a las Comisiones de la Unidad del Vicerrectorado (Comisión universitaria, comisión de movilidad internacional, comisiones de selección de PAS en el Campus de Huesca, comisiones de valoración de las becas de apoyo en tareas de gestión y servicios del Vicerrectorado, comisiones mixtas de convenios, etc.).
- Apoyo administrativo en el Campus de Huesca a la escuela de doctorado (Tramitación de la documentación del secretario/a de tesis).
- Facturación a clientes de las instalaciones deportivas.
- Coordinación y apoyo administrativo a los servicios centrales de PAS y PDI
- Apoyo administrativo al SAD en el Campus de Huesca.
- Apoyo administrativo al área de culturales y comunicación del Campus de Huesca. (Inscripciones, certificados, etc.)

#### 5) SERVICIOS RELACIONADOS CON OTRAS UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD QUE SE PRESTAN DESDE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DEL CAMPUS DE HUESCA


- Centro de Lenguas Modernas: En el Campus de Huesca se imparten cursos generales anuales de inglés e italiano en varios niveles; en la Secretaría del Vicerrectorado se realizan todos los trámites relacionados con el proceso de matrícula de los alumnos: información previa, apoyo en la realización de la automatrícula por internet, modificaciones y anulaciones de matrícula y otros trámites relacionados con ella.
- Universidad de la Experiencia: Información y apoyo en la preinscripción y matrícula, así como en cualquier trámite de consulta telefónica y presencial en coordinación con la Dirección y sede de la UEZ.
- Apoyo y colaboración con el servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera en los exámenes CCSE y DELE convocados por el Instituto Cervantes.
- Cursos de español para extranjeros
- Universa Huesca: el objetivo de este servicio es favorecer la inserción de los jóvenes universitarios en el mundo laboral y adecuar su perfil profesional a las necesidades de las empresas e instituciones.
- Apoyo al Defensor/a Universitario/a,
- Apoyo a la oficina de atención a la discapacidad OUAD

#### 6) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA

##### CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO

- Facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras.
- Recepción y tramitación de las incidencias en las instalaciones y su equipamiento


 C086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	

- Apertura y cierre del centro.
- Tramitar la reserva de espacios
- Recogida y Reparto de correo y envíos en todos los centros universitarios del Campus de Huesca.
- Realización de compras y encargos a los centros universitarios del Campus de Huesca.

#### INSTALACIONES DEPORTIVAS

- Control de acceso a las instalaciones.
- Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.
- Préstamo de material deportivo docente y de uso libre.
- Recepción y tramitación de las incidencias en la instalación y su equipamiento.
- Servicio de desfibrilador.

#### MANTENIMIENTO DEL CAMPUS

Este servicio que se presta desde la Unidad del Vicerrectorado nos remitimos a su carta de servicio. Los servicios principales que presta en el Campus son:

- Conservación de edificios y de su urbanización.
- Mantenimiento predictivo y correctivo de instalaciones de edificios y de su urbanización.

#### INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Nos remitimos a la carta de servicio del SICUZ. Los servicios principales que presta el personal del SICUZ destinados en Huesca pertenecen al área de ordenadores personales y ofrecen los siguientes servicios en el Campus:

- La atención al usuario, apoyo en la instalación y utilización de ordenadores personales de la Universidad, tanto al PAS, como al PDI y al alumnado.
- Instalación y mantenimiento de Salas y Aulas Informáticas abiertas a toda la Comunidad Universitaria.
- Administración de equipos que permiten a los usuarios imprimir a través de la red,
- Intercambiar información (datos y programas) a través de servidores
- Asesoramiento al usuario

#### MEDIOS AUDIOVISUALES

El área de medios audiovisuales en el Vicerrectorado de Huesca atiende a la Escuela Politécnica Superior, a la Facultad de Empresa y Gestión Pública y a la Unidad administrativa del Vicerrectorado de Huesca. Los servicios principales que presta a estas unidades son:

- Asistencia técnica de medios audiovisuales a usuarios
- Producción de programas audiovisuales: asistencia y asesoramiento general
- Realización de tareas edición y montaje
- Instalación de equipos audiovisuales
- Asesoramiento y colaboración técnica relativos a la aplicación técnica de los medios audiovisuales para la investigación y la docencia
- Revisión y mantenimientos equipos audiovisuales.
- Taller recordatorio instalación y manejo equipos audiovisuales personal consejería.


### 7) SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CULTURALES, IMAGEN Y COMUNICACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

#### ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN

##### GESTIÓN CULTURAL

- Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca.
- Organizar actividades culturales impulsadas desde el Vicerrectorado del Campus (como cursos-talleres, aula de cine, conciertos, feria del libro, etc.).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	

- Colaborar en la planificación y difusión de actividades culturales de los Centros del Campus de Huesca.
- Colaborar en la planificación y difusión de actividades culturales de otras estructuras de la Universidad de Zaragoza realizadas en el Alto Aragón.
- Recoger, estudiar y valorar las iniciativas de la Comunidad Universitaria del Campus de Huesca

#### COMUNICACIÓN E IMAGEN

- Elaboración regular de notas informativas sobre la actualidad del Campus de Huesca dirigidas a medios de comunicación, boletines universitarios y página web ( información institucional de la Universidad de Zaragoza en el Campus de Huesca, sus centros y estructuras, y otras informaciones que genera la comunidad universitaria oscense).
- Elaboración de notas informativas sobre la actualidad que genera la Universidad de Zaragoza en distintos puntos del Alto Aragón.
- Convocatoria de ruedas de prensa y presentaciones formales dirigidas a los medios de comunicación, y preparación de notas de prensa para acompañar dicha información.
- Coordinación de los aspectos informativos de la web de la unidad del Vicerrectorado de Huesca y actualización permanente de la información institucional.
- Dar presencia institucional del Campus de Huesca en redes sociales.
- Mantener la relación del Campus de Huesca con los medios de comunicación, facilitando información, contenidos, contactos, etc.
- Elaboración de noticias remitidas a iUnizar relativas al Campus de Huesca.

#### -ACTIVIDADES DEPORTIVAS


- Atención a los usuarios.
- Planificación, implementación y evaluación de la oferta de actividades deportivas para el campus de Huesca: actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas, eventos y competiciones.
- Gestión de las tarjetas de deporte (TD): diseño e implementación de las ventajas de la TD, tramitación de las TD: recogida de datos, cobro e impresión.
- Tramitación de las solicitudes de inscripción en actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas y competiciones.
- Tramitación de certificados de participación en actividades, competiciones, escuelas deportivas y cursos de formación.
- Gestión de competiciones deportivas universitarias: información, tramitación de inscripciones, diseño de calendarios, reuniones técnicas, comunicación de incidencias a comité de competición, tramitación de aplazamientos, altas y bajas, comunicación con federaciones deportivas.
- Recoger, estudiar y valorar las iniciativas que, en materia de actividades y competiciones deportivas, presenten los centros o miembros de la comunidad universitaria.
- Desarrollo de eventos de carácter deportivo, formativo y solidario, con el objetivo de promocionar hábitos de vida saludables entre la población y de aproximación de la Universidad a la sociedad.

### 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 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/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	



- 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

### NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno
- 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.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto de 8 de septiembre de 1954 por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica, dependientes del Ministerio de Educación Nacional.
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA nº8, de 19 de enero)

### NORMAS DE GESTIÓN ECONÓMICA


- Normas de Gestión Económica de la UZ (mayo 2007)
- Consulte toda la normativa completa y actualizada en la siguiente dirección:  
<http://vgeconomica.unizar.es/normativa#propias>



### NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS

- Consulte la normativa completa y actualizada relativa a recursos humanos en la página web de RR HH de la Universidad de Zaragoza:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	

 <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 2.1	 <b>Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 31/03/2022	
		Página 10 de 17	

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi>

#### NORMATIVA ACADÉMICA

- Consulte la normativa completa y actualizada relativa a los asuntos académicos de la Universidad de Zaragoza : <https://www.unizar.es/estudiantes>

#### NORMATIVA Y RESOLUCIONES DEPORTIVAS

- Ley 16/2018, de 4 de diciembre, del Deporte de Aragón. Publicado en BOA núm. 24 de 28 de enero de 2019

#### NORMAS DE CAMPUS

- Acuerdo de 2 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se crea la Comisión Universitaria para el Campus de Huesca.
- Acuerdo de 10 de mayo de 2006 del Consejo de gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se modifica la Comisión Universitaria para el Campus de Huesca.
- Acuerdo de 29 de marzo de 2007, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se amplía la duración de las Comisiones Universitarias para los Campus de Huesca y Teruel.
- Acuerdo de 28 de abril de 2021, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se modifica el Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 2 de febrero de 2006, por el que se crea la Comisión Universitaria para el Campus de Huesca.
- Normativa reguladora del alquiler de espacios deportivos del complejo polideportivo Río Isuela. [https://campushuesca.unizar.es/sites/campushuesca.unizar.es/files/users/jcastera/normativa\\_sobre\\_alquiler\\_de\\_espacios\\_deportivos\\_.pdf](https://campushuesca.unizar.es/sites/campushuesca.unizar.es/files/users/jcastera/normativa_sobre_alquiler_de_espacios_deportivos_.pdf)

### 8. Formas de participación del usuario

La comunidad universitaria en el Campus de Huesca y/o el usuario externo puede participar dando su opinión mediante:

- La sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es>
- Correo electrónico
- Teléfono
- De forma presencial
- Redes sociales (Facebook, twitter, instagram, linkedIn)
- Encuestas de satisfacción


El procedimiento de quejas y sugerencias de carácter general de la Universidad de Zaragoza (resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la UZ), se realiza a través de los siguientes medios:

- Administración electrónica: Sugerencias, quejas y felicitaciones: <https://ae.unizar.es/?app=qys>
- Formulario disponible en le web del Centro de información universitaria (CIU): <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>
- Correo electrónico (ver directorio en el apartado 4. Información de contacto de esta carta)

### 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/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	


## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos


- Atención amable y profesional.
- Dar respuesta a las solicitudes recibidas, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su autorización requiera de informe externo.
- Mantener actualizada la página web del campus en sus distintas áreas.
- Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro auxiliar en el plazo del día laborable siguiente a su registro.
- Aceptar la solicitud de cita previa en el día.
- Garantizar la preparación de los espacios y equipamientos en condiciones de uso antes de cada actividad.
- Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de dos horas después de la recepción.
- Tener preparado el material docente con 10 minutos de antelación al inicio de la clase.
- Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto.
- Nº de talleres impartidos en los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.
- Revisiones de medios audiovisuales en los centros atendidos por el técnico.
- Elaborar la agenda cultural mensual del Campus de Huesca once meses al año.
- En los programas de actividades deportivas, ofrecer programas de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios.



### 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ODS	OBSERVACIONES
<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>							
Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica y/o telemática.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Atención amable y profesional Mantenimiento un nivel alto de satisfacción de los usuarios/as	El grado de satisfacción con la atención recibida	Mensual	En la escala de satisfacción sobre 5, obtener un índice $\geq 3,5$		Responsable: Jefa de la unidad Administrativa y de servicios del Campus de Huesca  Datos extraídos de la aplicación Atenea encuestas.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	



Mantenimiento y actualización de listas electrónicas utilizadas como herramienta de información para todo el Campus	Estudiantes PAS PDI	Dar respuesta a las solicitudes recibidas, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su autorización requiera de informe externo	Porcentaje de solicitudes atendidas	Mensual	99%		Responsable: Secretaria de órganos unipersonales  Datos extraídos de las listas de distribución de correo electrónico Seguimiento mediante hoja de excel
Mantenimiento y actualización de la página web del Campus	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizada la página web del campus en sus distintas áreas	Fecha de la última actualización no superior a un año	Anual	Al menos una revisión/actualización anual		Responsables: Jefe de negociado de la secretaría del Vicerrectorado de Huesca. Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca. Técnico en actividades culturales, de imagen y comunicación del Vicerrectorado de Huesca. Técnico de relaciones internacionales del Vicerrectorado de Huesca.  Seguimiento mediante hoja de cálculo en base a datos extraídos de la



c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca Directora Inspección General de Servicios Gerente	07/04/2022 14:45:00 07/04/2022 14:56:00 07/04/2022 17:52:00	



							aplicación Drupal
<b>REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA</b>							
Recepción, clasificación y distribución de los escritos y comunicaciones, tanto los que se reciben en la Unidad como los expedidos por la misma.	Estudiantes PAS PDI	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro auxiliar en el plazo del día laborable siguiente a su registro	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro	Mensual	100%		Responsables: Jefa de la unidad Administrativa y de servicios del Campus de Huesca  Jefa de negociado de la secretaría del Vicerrectorado de Huesca. Seguimiento mediante hoja de cálculo en base a datos extraídos de la aplicación Heraldo Y Geiser
<b>SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA</b>							
Gestión de cita previa a través de Heraldo	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Gestión de la solicitud en el día	Porcentaje de citas gestionadas en el día.	Semanal	100%		Responsables: Jefa de la unidad Administrativa y de servicios del Campus de Huesca Jefa de negociado de la secretaría del Vicerrectorado de Huesca Seguimiento mediante hoja de cálculo en base a






c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	




							datos extraídos de la aplicación Heraldos
<b>SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA EN INVESTIGACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA</b>							
CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO							
Garantizar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Garantizar la preparación de los espacios y equipamientos en condiciones de uso antes de cada actividad	Número de quejas recibidas por falta de preparación del espacio y equipamiento	Semanal	0	 	Responsables : Encargada de conserjería del Vicerrectorado de Huesca. Personal de conserjería del Vicerrectorado de Huesca
Recogida y distribución del correo, paquetería y mensajería.	Centros del Campus de Huesca PAS PDI	Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de tres horas después de la recepción.	Número de días que excede en 3 horas	Mensual	Menos de 2 días		Responsables : Encargada de conserjería del Vicerrectorado de Huesca. Oficiales de distribución y reparto del Vicerrectorado de Huesca.
<b>INSTALACIONES DEPORTIVAS</b>							
Préstamo de material deportivo docente	Estudiantes PDI	Tener preparado el material docente con 10 minutos de antelación al inicio de la clase	Porcentaje de solicitudes de material preparado en tiempo y forma	Diario	98%		Responsables : Técnico en instalaciones deportivas del Vicerrectorado de Huesca. Oficiales de instalaciones deportivas del Vicerrectorado de Huesca



c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	



Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.	Usuarios externos	Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto	Publicar en plazo	Anual	100%		Responsable: Técnico en instalaciones deportivas del Vicerrectorado de Huesca
--	-------------------	--	-------------------	-------	------	--	---

**MEDIOS AUDIOVISUALES**

Taller recordatorio instalación y manejo equipos audiovisuales personal consejería.	PAS de las conserjerías de la EPS, FEGP y del Vicerrectorado de Huesca	Nº de talleres impartidos en los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.	1 de taller impartido en cada uno de los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.	Anual	Al menos 1 taller impartido en cada uno de los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales		Técnico de medios audiovisuales del Vicerrectorado de Huesca.  Seguimiento mediante hoja de excel indicando la convocatoria
---	--	--	--	-------	---	--	---

Revisión y mantenimientos equipos audiovisuales.	Centros atendidos por el técnico de audiovisuales	Revisión en los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.	Número revisiones realizadas	Tres al año	Al menos tres revisiones anuales en cada centro atendido por el técnico de medios audiovisuales		Técnico de medios audiovisuales del Vicerrectorado de Huesca.  Seguimiento mediante hoja de excel
--	---	---	------------------------------	-------------	---	--	---

**SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CULTURALES, IMAGEN Y COMUNICACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**


ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN

Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Elaborar la agenda cultural mensual once meses al año.	Número de agendas mensuales elaboradas anualmente	Anual	100%		Responsable: Técnico en actividades culturales, de imagen y comunicación del Vicerrectorado de Huesca.
--	---------------------------------------	--	---	-------	------	--	--

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	



ACTIVIDADES DEPORTIVAS						
Ofrecer programas de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Nivel de satisfacción de los usuarios con los programas en los que participan	Net Promoter Score (NPS)	Cuatrimestral	Conseguir un NPS superior a 50 en cada uno de los programas desarrollados	 Responsable: Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca. Seguimiento mediante hoja Excel

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Una vez aprobada y publicada la carta de servicios de la Unidad administrativa y de servicios del Vicerrectorado de Huesca, procederá a la comunicación de la misma:

#### 1. Comunicación interna

-Envió por correo electrónico a todo el personal que compone la Unidad

-Publicación de la carta en la página web del Campus

#### 2. Comunicación externa

El canal de comunicación utilizado para garantizar la difusión y accesibilidad a la carta de servicios de la unidad será la publicación de la carta en la página web de la unidad y de unizar.

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


Se establece el siguiente procedimiento de valoración y respuesta a las reclamaciones y sugerencias recibidas y/o detectadas por incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios:

- Estudio de la incidencia a partir del informe emitido por el responsable del área
- Respuesta al interesado/a, en el plazo de 7 días laborables, desde la detección del incumplimiento o la recepción de la reclamación o sugerencia.
- Establecimiento de medidas de mejora y seguimiento de dichas medidas.
- En el caso de un incumplimiento reiterado de algún compromiso de calidad, la comisión de calidad de los servicios de esta unidad encargada de la elaboración de esta carta de servicios valorará las causas, pudiendo plantear su viabilidad y definición del 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 Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	




- 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-quejas-y-felicitaciones>).
- Correo electrónico institucionales (ver directorio en el apartado 4. Información de contacto de esta carta). La Unidad de Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado de Huesca dará respuesta a las quejas y sugerencias presentadas por este medio en un plazo de diez días hábiles salvo que se precise de informe externo.



c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87>

CSV: c086b55cb7b91c6d190cd3ddc0397a87	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS del Vicerrectorado de Huesca	07/04/2022 14:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	07/04/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/04/2022 17:52:00	