	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 1.1
		Fecha: Diciembre de 2021
		Página 1 de 7

Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO	8
8. SEGUIMIENTO	8
9. REGISTRO Y ARCHIVO	9
10. ANEXOS	9
Modelo Carta de Servicios	

Histórico de cambios


Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Noviembre de 2019	Edición inicial
V1.1	Diciembre de 2021	Incorporación de las conclusiones del Grupo de trabajo sobre Cartas de servicios de centros, y la Instrucción de Gerencia sobre Agentes de Calidad del SGIC de los servicios


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Unidad Responsable	Unidad Responsable	Unidad Responsable
Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios	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/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 1.1
		Fecha: Diciembre de 2021
		Página 2 de 7

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer los pasos que deben seguir los distintos agentes para la elaboración, aprobación y revisión de las cartas de servicios así como para el seguimiento del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos y sus correspondientes indicadores.

Clasificación del procedimiento: estratégico

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a los servicios y unidades incluidos dentro del marco competencial de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza, cuya misión sea dar soporte administrativo en los ámbitos docente, investigador y de prestación de servicios universitarios.

Las unidades con servicios afines podrán acordar la elaboración de una sola carta de servicios.

3. NORMATIVA

Normativa estatal:

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Normativa autonómica:

- Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón
- DECRETO 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- DECRETO 100/2014, de 24 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Orden de 21 de septiembre de 2012, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, por el que se establece el modelo tipo de Cartas de Servicios que será de aplicación en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón

4. DEFINICIONES

Carta de servicios: documento que recoge los servicios que presta la administración pública, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad sobre su prestación, posibilitando que los usuarios y la sociedad en general los conozcan.


Se trata de documentos que implican una sistemática en la gestión y contribuyen a la consolidación de una cultura de mejora continua. Nacen con la vocación de constituirse como instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, así como para explicitar los niveles o estándares de calidad que los usuarios pueden esperar en la prestación de aquéllos.

Compromiso de calidad: es una obligación, concreta y medible, asumida por una organización en la prestación del servicio. Se suele establecer tras el análisis previo de las expectativas y de la satisfacción de las personas usuarias y teniendo en cuenta las líneas estratégicas de la organización.



2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

Indicador: magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.

Misión: declaración formal de la razón de ser de la unidad en la que se indica qué necesidades trata de satisfacer a sus usuarios.

Visión: declaración formal de lo que la organización (o la unidad administrativa o de servicio) aspira a ser en el futuro, en qué posición desea estar y cómo desea ser percibida.

5. RESPONSABLES

- Gerente
- Directora de la Inspección General de Servicios
- Área de Calidad y Mejora
- Jefes de servicio/unidad
- Comisión de calidad del centro, unidad o servicio
- Responsables de indicadores
- Secretaría General

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Resumen de actuaciones:

Responsable	Acción	Versión
Jefe de servicio/unidad	Constituye la Comisión de Calidad del SGIC de los servicios	
Comisión de calidad	Elabora la carta de servicios y remite la propuesta al Área de Calidad y Mejora	Versión inicial
Área de Calidad y Mejora	Revisa la carta de servicios indicando, en su caso, las modificaciones necesarias.	Versión revisada
Inspección General de Servicios	Tras el visto bueno de la Inspección General de Servicios, remite la versión definitiva a Gerencia	Versión definitiva
Gerente	Aprueba la carta de servicios	Carta aprobada
Área de Calidad y Mejora	Remite la carta aprobada a Secretaría General para su publicación en BOUZ	
Secretaría General	Publica la carta en BOUZ	Carta publicada
Jefe de servicio/unidad Área de calidad y mejora	Difusión a través de páginas web y otros medios oportunos.	

6.1. Elaboración de la carta de servicios

Las cartas de servicios serán elaboradas por las unidades funcionales en las que se presten los distintos servicios de la Universidad de Zaragoza.



	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 1.1
		Fecha: Diciembre de 2021
		Página 4 de 7

- Para la elaboración de la carta de servicios, la Comisión de Calidad del centro, unidad o servicio elaborará el documento conforme a la plantilla que figura en el Anexo I. La participación de sus componentes será certificada por la Gerencia para su reconocimiento a los efectos de valoración de méritos o de evaluación del desempeño. Los responsables de las unidades a las que se refieran las cartas de servicios serán los responsables últimos de su elaboración.
- El Área de Calidad y Mejora velará por la correcta elaboración de las cartas de servicios y colaborará técnicamente con las unidades responsables de su elaboración, cuando así lo requieran.
- La Comisión de Calidad remitirá la versión inicial de la carta de servicios en formato word al Área de Calidad y Mejora para su revisión. Una vez revisada, la Comisión de Calidad realizará, en su caso, las modificaciones necesarias remitiendo de nuevo la versión revisada.
- La Inspección General de Servicios dará el visto bueno y remitirá la versión definitiva de la carta al Gerente para su aprobación.
- Toda la documentación generada durante el proceso de elaboración, aprobación, publicación y difusión se gestionará de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de apoyo PRA 01.0.1 de *Control de la documentación del SGIC de los servicios*.

6.2 Aprobación, publicación y difusión

- Las cartas de servicios, una vez aprobadas por la Gerencia, serán remitidas por el Área de Calidad y Mejora a Secretaría General para su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ), surtiendo plenos efectos a partir del día siguiente a su publicación.
- El Área de Calidad y Mejora y el servicio responsable de la elaboración de la carta de servicios llevarán a cabo las actuaciones necesarias para su difusión, de manera que las mismas puedan ser conocidas por los usuarios a través de medios electrónicos, publicándose en las páginas web de las respectivas unidades o servicios y en la página web de la Inspección General de Servicios (Área de Calidad y Mejora).

Con el fin de garantizar una imagen unitaria para la identificación genérica de las cartas de servicios de la Universidad de Zaragoza, se utilizará el modelo de carta que figura en el anexo I.

6.3 Revisión de la carta de servicios


Las cartas de servicios deberán ser actualizadas cuando se produzcan modificaciones sustanciales en sus contenidos. El procedimiento de actualización será idéntico al establecido para su aprobación inicial. Al menos deberán actualizarse cada cinco años debiendo incorporarse nuevos compromisos de calidad.


6.4 Seguimiento de los compromisos de calidad

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>



2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	Código: PRE 01.2.1
		Versión: 1.1
		Fecha: Diciembre de 2021
		Página 5 de 7

El proceso de seguimiento de los compromisos de calidad establecidos en las cartas de servicios tiene como objetivo fundamental garantizar la mejora continua del servicio o la unidad. La Comisión de Calidad de cada unidad será el responsable de:

- Establecer la sistemática para recoger la información de cada indicador

Con periodicidad anual la unidad responsable de la carta remitirá a la Inspección General de Servicios un Informe de Seguimiento que contemplará:


- a) la revisión, caso de ser necesario, de los contenidos de la carta de servicios
- b) la revisión de los compromisos de calidad establecidos
 - el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente carta de servicios a partir de los indicadores establecidos al efecto
 - el análisis de la satisfacción de los usuarios
- c) el análisis, en su caso, de las quejas, sugerencias y felicitaciones, así como las posibles reclamaciones recibidas por incumplimiento de los estándares

Este análisis permitirá detectar las eventuales desviaciones y determinar las medidas correctoras oportunas y la definición de las acciones de mejora.

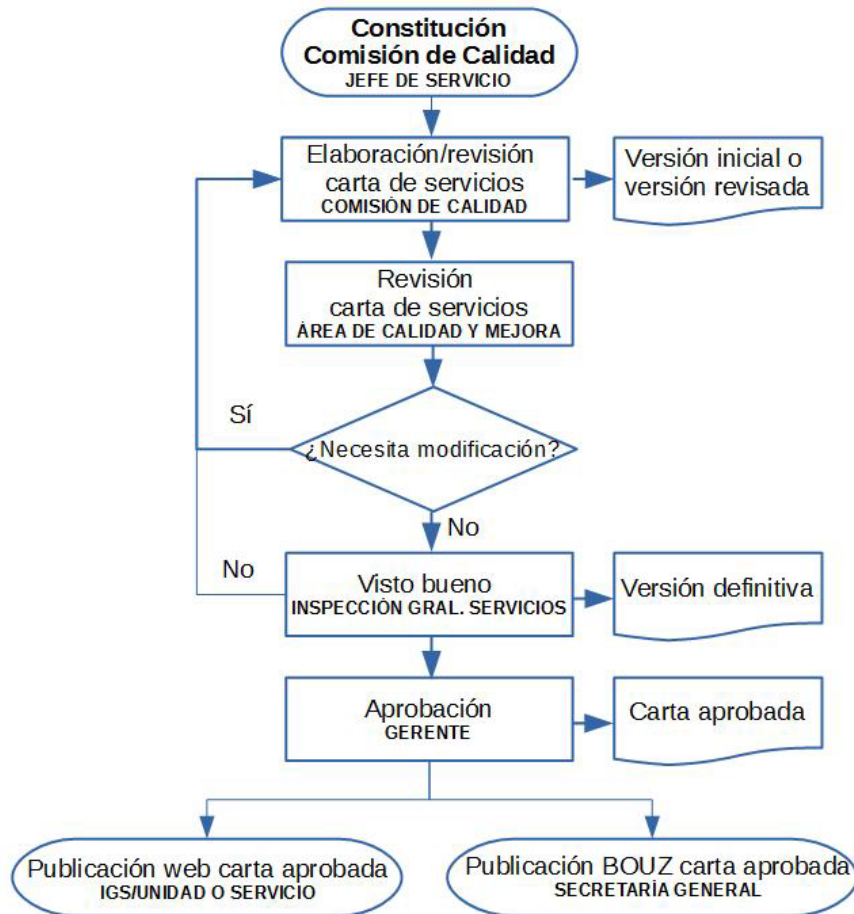
A tal efecto, la Inspección General de Servicios facilitará un modelo de informe de seguimiento que las distintas unidades deberán utilizar para llevar a cabo esta acción.



2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

La Inspección General de Servicios y el Área de Calidad y Mejora serán las responsables del seguimiento de este procedimiento a través de los siguientes indicadores:

- Porcentaje de cartas aprobadas y publicadas
- Porcentaje de cartas revisadas
- Porcentaje de cartas que realizan seguimiento de los compromisos de calidad



9. REGISTRO Y ARCHIVO

- Las cartas de servicios serán archivadas electrónicamente en el repositorio Alfresco por el Área de Calidad y Mejora en los términos del PRA 01.0.1 de *Control de la documentación del SGIC de los servicios*.


10. ANEXOS


Anexo 1: Modelo de carta de servicios



2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	Logo Servicio/Unidad
		Fecha: xx/xx/20xx	
		Página 1 de 6	

Carta de Servicios de [Nombre del Servicio/Unidad]

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	xx/xx/20xx


Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR: [Unidad Responsable]	REVISADO POR: Inspección General de Servicios	APROBADO POR: Gerencia
[Nombre Apellidos] Jefe/a de [Nombre del Servicio/Unidad]	[Nombre Apellidos] Director/a Inspección General de Servicios	[Nombre Apellidos] Gerente

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



2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	Logo Servicio/Unidad
		Fecha: xx/xx/20xx	
		Página 2 de 6	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

[Breve presentación para darse a conocer y explicitar los motivos de la carta de servicios.]

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

[Explicitar los fines del Servicio/Unidad y los objetivos que persigue con la publicación de la carta]

2.1. Misión

[Completar]

2.2. Visión

[Completar]

2.3 Valores **[opcional]**

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del [Nombre del servicio/unidad] nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

[A modo de ejemplo:

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

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad


- a) Denominación completa: [Completar]
- b) [Determinar el responsable del servicio/unidades objeto de la carta y coordinador de la Comisión de Calidad que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento]

4. Información de contacto

- a) Dirección postal
- b) Teléfonos
- c) Correos electrónicos
- d) Página web
- e) Forma de acceso y medios de transporte
- f) Horario, medios y lugares de atención al público



2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	Logo Servicio/Unidad
		Fecha: xx/xx/20xx	
		Página 3 de 6	

g) Mapa de localización

5. Relación de los servicios prestados

[Incluir una relación detallada de los servicios prestados, y una breve descripción de los mismos agrupándolos por áreas de trabajo. Se entenderá por servicios prestados las principales actividades dirigidas a los usuarios. No deben confundirse los servicios prestados con las tareas o funciones del puesto de trabajo cuyos destinatarios no sean los usuarios.]

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.


[Además de esta relación cerrada de derechos que emanan de Art. 13 Ley 39/2015 LPAC, en los casos que se considere necesario por la naturaleza o características de los servicios que se prestan, se puede ampliar esa relación de derechos, e incluir algunas obligaciones

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

[Incluir una relación de las principales normas reguladoras de los servicios prestados. En la *Guía para el seguimiento y actualización de las Cartas de servicios* (https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad mejora/guia_seguimiento_cs.pdf.pdf), encontrarás algunas directrices sobre qué normas



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	



incluir y cómo citarlas. Recuerda también agruparlas por materias y ordenarlas, primero por jerarquía normativa y después por fecha, de más antigua a más reciente]

8. Formas de participación del usuario

[Recoger la forma de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios, bien participando directamente en los equipos de trabajo o bien, en el caso de usuarios externos, dando a conocer su opinión mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias, mediante escritos, telefónicamente, o a través de la página web de la Unidad.]

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

[En este apartado 1 se deben citar expresamente, en forma de listado, los compromisos de calidad. Sus indicadores y estándares se desarrollarán en el apartado 2]

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

[El cumplimiento de cada compromiso de calidad se medirá periódicamente a través de uno o más indicadores definidos por la unidad responsable de la carta.

Los indicadores deben estar íntimamente relacionados con los niveles de calidad fijados para cada atributo de calidad del servicio identificado como relevante por los usuarios.


La definición de los indicadores debe establecer qué medir, cómo y cuándo medirlo y es imprescindible concretar quién será el responsable del seguimiento y qué herramienta utilizará para hacerlo.

La expresión numérica de los indicadores puede presentarse en forma de valores absolutos, porcentuales o de ratios, de manera que permitan apreciar los niveles reales de calidad de la prestación de los servicios objeto de la carta.

A estos efectos puede utilizarse una tabla como esta:]

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES



 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	Logo Servicio/Unidad
		Fecha: xx/xx/20xx	
		Página 5 de 6	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

[Indicar los mecanismos para la difusión tanto de la carta de servicios como del seguimiento del grado de cumplimiento y de las acciones de mejora previstas]

1. Comunicación interna

[Se deben establecer mecanismos eficaces para difundir la carta a toda la organización, a modo de ejemplo:

- a) Reuniones de presentación al personal
- b) Publicación en web
- c) Comunicaciones escritas]

2. Comunicación externa

[Se deben utilizar canales de comunicación que garanticen la difusión y accesibilidad de la carta a todos los usuarios del servicio, a modo de ejemplo:

- a) Folletos publicitarios
- b) Página web del servicio/unidad y de unizar
- c) Correo electrónico a principales usuarios
- d) Redes Sociales]

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


[Se trata de acciones planificadas para disculpar, excusar o reparar, en su caso, el incumplimiento de un compromiso.]

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

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



2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	



- 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>).

[Además de las citadas, se deben especificar las formas de presentar sugerencias, quejas y reclamaciones relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la carta como al incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios.

Se debe informar también, de forma personalizada, sobre el plazo de contestación de quejas y reclamaciones]



2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86>

CSV: 2894d79b0aa2804a261a1d375992cb86	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	