



## Carta de Servicios de la RESIDENCIA UNIVERSITARIA DE JACA

### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición Inicial	13/11/2020

### Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Residencia Universitaria de Jaca	Inspección General de Servicios	Gerencia
M <sup>a</sup> Pilar Lacámara Bescós Administradora	Isabel Luengo Gascón Directora IGS	Alberto Gil Costa Gerente

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

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administradora Residencia Universitaria de Jaca  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

13/11/2020 14:09:00  
13/11/2020 14:15:00  
13/11/2020 14:18:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>

6d31f59d5390539f70869089616843ff

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

La Carta de Servicios de la Residencia Universitaria de Jaca de la Universidad de Zaragoza tiene como finalidad facilitar a todos los usuarios la información relativa a los servicios que presta, sus compromisos de calidad, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Residencia Universitaria a las personas usuarias de esta. Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

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

#### 2.1. Misión

La Residencia Universitaria de Jaca tiene como misión prestar el servicio de alojamiento, principalmente a la comunidad universitaria, pero también a otras universidades y centros relacionados con la docencia y la investigación. Asimismo, es la Sede de los Cursos de Verano, de Invierno y Cursos de Español para Extranjeros, que se celebran a lo largo de los meses de verano e invierno. Facilita el alojamiento y todas las instalaciones a los participantes en Congresos, Reuniones y Encuentros que se suceden a lo largo del año. Forma parte de la oferta hotelera de la ciudad de Jaca, ya que durante la temporada de invierno, se convierte en privilegiado punto de partida para la práctica de los deportes de nieve.

#### 2.2. Visión

La Residencia Universitaria de Jaca persigue constituirse en un Centro de referencia para la propia Universidad de Zaragoza y para otras Instituciones, facilitando para ello a Universidades, Entidades y público en general, actuaciones y prestaciones de calidad en todos sus servicios.

#### 2.3 Valores


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

- Calidad en la gestión
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Impulsar las transformaciones necesarias para hacer posible el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular:
  - Realizando una gestión sostenible del material para reducir, reutilizar y reciclar papel, plásticos, etc. (Metas 11.6 y 12.5)
  - Ahorrando y controlando el uso de energías y de agua. (Meta 6.4)
  - Haciendo un uso adecuado y responsable de las instalaciones (Objetivo 12)
  - Reutilizando las plantas en los jardines de la Residencia, controlando el agua y los sistemas de riego (Meta 12.2)



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>

6d31f59d5390539f70869089616843ff

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS	Administradora Residencia Universitaria de Jaca	13/11/2020 14:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/11/2020 14:15:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/11/2020 14:18:00	



- o Trabajando en favor de la igualdad de género y la eliminación de cualquier forma de violencia o discriminación (objetivo 5).

### 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Residencia Universitaria de Jaca
- b) Responsable del servicio y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios: María Pilar Lacámara Bescós, Administradora de la Residencia Universitaria de Jaca

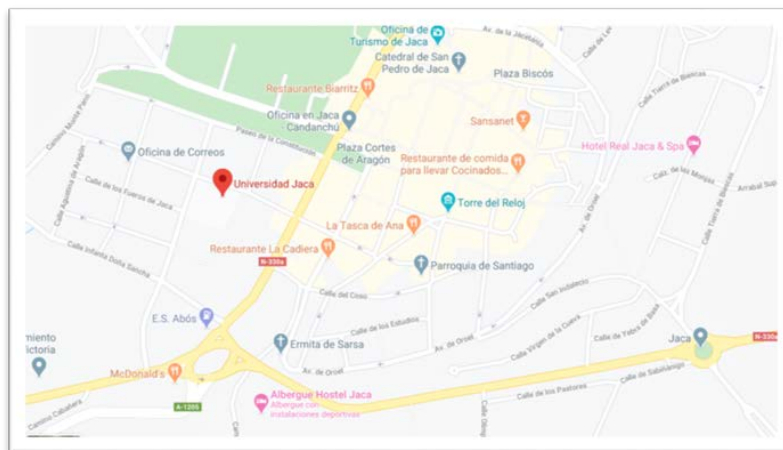
### 4. Información de contacto

- a) **Dirección postal:** C/ Universidad nº 3, 22700 - JACA (HUESCA)
- b) **Teléfono Recepción:** +34 974 360196
- c) **Correo electrónico:** [resijaca@unizar.es](mailto:resijaca@unizar.es)
- d) **Página web:** <https://resijaca.unizar.es>
- e) **Forma de acceso y medios de transporte:**
  - Coche: Jaca-Huesca-Zaragoza(N-330)  
Jaca-Pamplona (N-240)
  - Autobús: [www.alosa.es](http://www.alosa.es) Zaragoza-Huesca-Jaca y Jaca-Huesca-Zaragoza
  - Tren: [www.renfe.es](http://www.renfe.es) Zaragoza-Huesca-Jaca-Canfranc y Canfranc -Jaca-Huesca-Zaragoza
  - Avión: Zaragoza (ZAZ), Huesca (HSK), Pamplona (PNA), PAU (PUF)

#### f) Atención al público:

De lunes a viernes de 9:30h a 14:30h, en recepción y en el teléfono +34 974 360 196 (todo el año) o a través de nuestro correo electrónico [resijaca@unizar.es](mailto:resijaca@unizar.es)

#### g) Mapa de localización

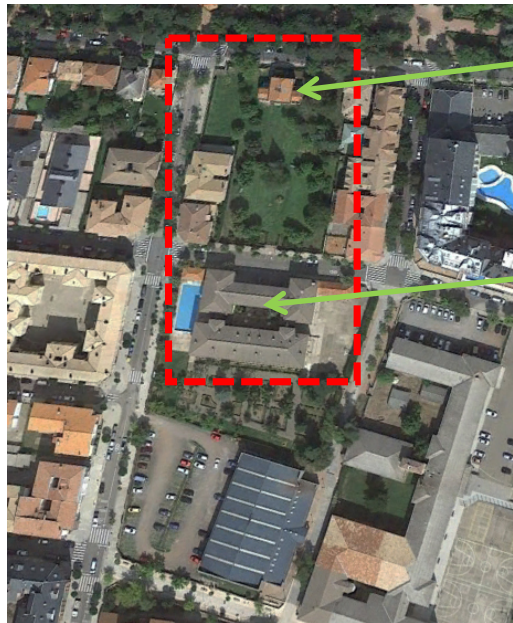


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>



6d31f59d5390539f70869089616843ff

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS	Administradora Residencia Universitaria de Jaca	13/11/2020 14:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/11/2020 14:15:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/11/2020 14:18:00	



RESIDENCIA 2

RESIDENCIA 1

### 5. Relación de los servicios prestados

A la Residencia le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Servicio de alojamiento (reserva de habitaciones). Información y atención al usuario.
2. Ejecutar Servicio de restauración de las personas usuarias (desayuno, almuerzo y cena).
3. Gestión de espacios, materiales de apoyo y de las instalaciones en general para el desarrollo de todas las actividades formativas, culturales y sociales que se soliciten.
4. Servicio de recepción 24 horas en fechas de apertura.
5. Servicio de vigilancia nocturna en fechas de apertura.
6. Internet gratuito con conexión inalámbrica en todo el edificio.
7. Zonas de recreo, jardines y piscina.
8. Máquinas expendedoras de bebidas.

### 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS	Administradora Residencia Universitaria de Jaca	13/11/2020 14:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/11/2020 14:15:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/11/2020 14:18:00	

- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

### Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Directiva (UE) 2016/680.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

### Otras normas:

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano
- Acuerdo de 7 de febrero de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza, artículos 65 a 76. Atención al usuario.

Puede consultar la normativa de aplicación completa y actualizada en los siguientes servidores:

- **Normativa económica**, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- **Presupuesto de la Universidad de Zaragoza** <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- **Normativa sobre recursos humanos, PAS:** <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- **Normativa académica** <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>


## 8. Formas de participación del usuario

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular valoraciones, sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados. Pueden contribuir con sus sugerencias y comentarios a la mejora continua de los servicios, tanto de forma verbal como escrita, bien a través del correo

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>



6d31f59d5390539f70869089616843ff

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS	Administradora Residencia Universitaria de Jaca	13/11/2020 14:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	13/11/2020 14:15:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/11/2020 14:18:00	

electrónico que figura en la presente Carta de Servicios, como por vía telefónica y, por supuesto, utilizando la vía de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza, en la página web (<https://sede.unizar.es>) indicando siempre los siguientes datos: Nombre , apellidos, dirección postal, teléfono o e-mail de contacto y firma.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Residencia, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

## 9. Fecha de entrada en vigor


La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ).

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

- Tramitar las solicitudes de alojamiento respondiendo a las solicitudes de reserva en un plazo no superior a 24 horas
- Atender las necesidades de los usuarios para la realización de actividades de carácter académico, cultural, social y eventos diversos.
- Facilitar el montaje y mantenimiento del material audiovisual en salas de trabajo. Atención y apoyo a los usuarios sobre el funcionamiento de medios audiovisuales
- Informar de las instalaciones y de su funcionamiento vía telefónica, por correo electrónico y presencialmente siempre que se solicite.
- Facilitar la información, clara y precisa, necesaria vía telefónica, correo electrónico, del procedimiento a seguir para la reserva de alojamiento y del uso de las instalaciones.
- Mantener actualizada la información existente en la página web de la Residencia.
- Atender, desde la Recepción de la Residencia, las reservas de alojamiento, las incidencias en las instalaciones y gestionar las soluciones con el servicio de Mantenimiento correspondiente.
- Realizar el servicio diario de limpieza de habitaciones. En todos los casos, limpieza diaria de zonas comunes.
- Tramitar las facturas e informes necesarios y correspondientes a la Gestión Económica.
- Contestación a las reclamaciones y sugerencias en el plazo de 5 días desde su recepción.
- Realización de partes de mantenimiento a través del programa GIM WEB en el mismo momento de la notificación.
- Revisión de materiales contra incendios y notificación de incidencias al Servicio de Seguridad de la Universidad.
- Facilitar las solicitudes de alojamiento y estancia en colaboración con Directores de Cursos, Congresos, Organizadores de reuniones e Intercambio.
- Realizar el pago de los bienes adquiridos o servicios solicitados, en un plazo de un mes.

  
 6d31f59d5390539f70869089616843ff  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS	Administradora Residencia Universitaria de Jaca	13/11/2020 14:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/11/2020 14:15:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/11/2020 14:18:00	





## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

El cumplimiento de los compromisos de calidad se medirá con los indicadores que se señalan a continuación:

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
ALOJAMIENTO: Tramitación reservas de alojamiento	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Tramitar las solicitudes de alojamiento respondiendo a las solicitudes de reserva en un plazo no superior a 24 horas	Porcentaje de solicitudes de reserva tramitadas en menos de 24 h. respecto al total	Anual	95%	Responsable: Administrador/a Hoja Excel
Gestión de espacios y equipamiento. Reservas y optimización de los recursos para reuniones, congresos, para el estudio y la investigación.	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Atender las necesidades de los usuarios para la realización de actividades de carácter académico, cultural, social y eventos diversos.	Porcentaje de peticiones atendidas respecto a las solicitadas	Anual	95%	Responsable: Administrador/a Hoja Excel
		Montaje y mantenimiento del material audiovisual en salas de trabajo. Atención y apoyo a los usuarios sobre el funcionamiento de medios audiovisuales	Porcentaje de incidencias y peticiones de apoyo atendidas	Anual	100%	Responsable: Recepcionista Hoja Excel
Información y visita de las instalaciones de la Residencia	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Informar de las instalaciones y de su funcionamiento vía telefónica, por correo electrónico y presencialmente siempre que se solicite	Satisfacción con la visita	Anual	Nivel de satisfacción, 3 sobre 5 en encuesta de satisfacción	Responsable: Recepcionista Según encuestas de satisfacción a los usuarios.
Información del procedimiento de reserva del alojamiento y del uso de las instalaciones	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Facilitar la información, clara y precisa, necesaria vía telefónica, correo electrónico, del procedimiento a seguir para la reserva de alojamiento y del uso de las instalaciones	Satisfacción con la información	Anual	Nivel de satisfacción, 3 sobre 5 en encuesta de satisfacción	Responsable: Recepcionista Según encuestas de satisfacción a los usuarios.



6d31f59d5390539f70869089616843ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS	Administradora Residencia Universitaria de Jaca	13/11/2020 14:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	13/11/2020 14:15:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/11/2020 14:18:00	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Actualización de la página web de la Residencia	Comunidad Universitaria y sociedad	Actualizar la información existente	Número de documentos actualizados	Anual	Revisión y actualización anual	Responsable: Recepcionista
Servicio de Recepción	Residentes	Tramitar las reservas de las instalaciones y de alojamiento.	Número de reservas tramitadas.	Trimestral	100 reservas tramitadas al trimestre	Responsable: Recepcionista Programa Fortune Hoja Excel
Limpieza de las habitaciones y las instalaciones	Residentes	Servicio diario de limpieza de habitaciones. En todos los casos limpieza diaria de zonas comunes.	Satisfacción con la limpieza de la Residencia	Trimestral	Nivel de satisfacción, 3 sobre 5 en encuesta de satisfacción	Responsable: Administrador/a Según encuestas de satisfacción a los usuarios.
Entrega de factura y documentación solicitada	Residentes	Realización de informes y facturas	Porcentaje de facturas y documentos emitidos	Anual	100%	Responsable: Administrador/a Programa Fortune
Reclamaciones, sugerencias y cumplimiento de compromisos	Residentes	Contestación a las reclamaciones y sugerencias en el plazo de 5 días desde su recepción	Porcentaje de reclamaciones y sugerencias contestadas en plazo	Semestral	90%	Responsable: Administrador/a Hoja Excel
Mantenimiento y conservación de edificios	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Realización de partes de mantenimiento a través del programa GIM WEB en el mismo momento de la notificación.	Porcentaje de partes realizados en el momento de la notificación	Mensual	100%	Responsable: Oficial de Mantenimiento y conservación GIM
Servicios relacionados con la seguridad	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Revisión de materiales contra incendios y notificación de incidencias al Servicio de Seguridad de la Universidad	Número de revisiones realizadas	Trimestral	1 revisión trimestral	Responsable: Oficial de Mantenimiento y conservación Hoja Excel
Tramitación administrativa	Profesores y alumnos de Cursos. Participantes en Congresos, Seminarios, Reuniones Intercambio de Vacaciones	Facilitar las solicitudes de alojamiento y estancia en colaboración con Directores de Cursos, Congresos, Organizadores de reuniones. Intercambio	Porcentaje de solicitudes atendidas	Anual	90%	Responsable: Administrador/a Hoja Excel Fortune



6d31f59d5390539f70869089616843ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS	Administradora Residencia Universitaria de Jaca	13/11/2020 14:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/11/2020 14:15:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/11/2020 14:18:00	





SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión Económica: Tramitación y Pago de facturación (pago descentralizado)	Proveedores	Realizar el pago de los bienes adquiridos o servicios solicitados, a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura en un plazo de un mes siempre que exista disponibilidad presupuestaria y no existan circunstancias ajenas que lo impidan	Porcentaje de facturas pagadas en plazo (MES)	Mensual	90%	Responsable: Administrador/a Programa de Gestión Económica

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se trata de dar a conocer la carta de servicios de la Residencia Universitaria de Jaca a todos aquellos usuarios que demanden información.

#### 1. Comunicación interna

Se difunde tanto a los Residentes como al personal adscrito de la Residencia mediante tablón de anuncios, correo e-mail, Web, según se considere lo más adecuado en cada caso.

#### 2. Comunicación externa

Se dará a conocer mediante su publicación en el BOUZ, y el BOA en su caso, a continuación, a través de la página web de la Residencia.

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

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio del usuario.

Las quejas presentadas por el incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta serán estudiadas por la administradora de la Residencia y se les dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación presentada. Además de dar respuesta motivada sobre el incumplimiento del compromiso adquirido y pedir disculpas al usuario, se recabará opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.

El grupo de trabajo constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. Asimismo, valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS	Administradora Residencia Universitaria de Jaca	13/11/2020 14:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/11/2020 14:15:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/11/2020 14:18:00	

## 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 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, el usuario dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias y quejas:


- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio: [http://www.unizar.es/defensor\\_universitario/](http://www.unizar.es/defensor_universitario/)
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección electrónica institucional de que dispone la unidad: [resijaca@unizar.es](mailto:resijaca@unizar.es)

Todo lo anterior no impide que el usuario pueda elegir otras vías alternativas para hacer llegar su valoración sobre el servicio recibido o cualquier propuesta de cambio o mejora aunque es recomendable que esta contenga información sobre el emisor y una forma de contacto para poder responder.



6d31f59d5390539f70869089616843ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6d31f59d5390539f70869089616843ff>

CSV: 6d31f59d5390539f70869089616843ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR AMPARO LACÁMARA BESCÓS	Administradora Residencia Universitaria de Jaca	13/11/2020 14:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/11/2020 14:15:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/11/2020 14:18:00	