



- QUEJA
- SUGERENCIA
- FELICITACIÓN

IMPRESO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

1. Lugar, día y hora

.....

2. Datos del interesado

Nombre.....

Apellidos.....

DNI-Pasaporte.....

Domicilio.....

Provincia..... Teléfono.....

Móvil..... email.....

3. Relación con la Universidad

Estudiante Curso..... Centro.....

Personal docente e investigador Centro.....

Personal de administración y servicios Centro.....

Proveedor/Visitante

Otra Cuál.....

4. Sugerencia, queja o felicitación

Dependencia.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. Modo de envío.

El responsable de la unidad afectada remitirá en el plazo de 20 días la contestación a su queja o sugerencia mediante:

- Por correo postal Por e-mail

En.....a.....de.....de 20.....

Unidad.....

Sello

Fdo:

En.....a.....de.....de 20.....

Firma del interesado

Sugerencias, quejas y felicitaciones permite presentar iniciativas, sugerencias, felicitaciones, y en su caso, quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la Universidad de Zaragoza, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, a fin de mejorar su calidad.

Puede presentar sugerencias, quejas y felicitaciones, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Sugerencias** son las que tienen por objeto la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Universidad o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción para el usuario.
- **Quejas** tienen por objeto poner de manifiesto las anomalías en el funcionamiento de los Servicios que prestamos.
- **Felicitaciones** son una expresión de satisfacción relacionada con el funcionamiento de la Universidad o con la prestación de un servicio.

La presentación de una sugerencia o queja no supondrá, en ningún caso, la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Las sugerencias y quejas que versen sobre el funcionamiento del área académica de la Universidad no entran en el ámbito de aplicación de este canal y tendrá que tramitarla, conforme a su regulación específica.

Forma de presentación

Se podrán presentar sugerencias, quejas y felicitaciones a través de los siguientes medios:

1. Electrónicamente siguiendo las instrucciones que encontrará en este enlace <https://sede.unizar.es/>
2. Presencialmente cumplimentando el impreso normalizado disponible en esta página. Una vez cumplimentado se podrá presentar en el Registro General de la Universidad u otros registros auxiliares de la UZ, así como en el Centro de Información Universitaria.

CENTRO DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA

Campus San Francisco C/ Pedro Cerbuna, 12 50009 Zaragoza 976 761 001

<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>

Conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril) le informamos que los datos personales que nos ha facilitado pasarán a ser tratados, como responsable, por la Universidad de Zaragoza con la finalidad de tramitar sugerencias, quejas y felicitaciones. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, limitación, oposición, portabilidad y supresión ante el Gerente de la Universidad de Zaragoza (Edificio Paraninfo 1.ª planta, Plaza de Basilio Paraíso nº 4, 50005- Zaragoza) señalando concretamente la causa de su solicitud y acompañando copia de su documento acreditativo de identidad. La solicitud podrá hacerse mediante escrito en formato papel o por medios electrónicos. En caso de no haber obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede dirigirse a la Delegada de Protección de Datos de la Universidad (dpd@unizar.es) o en reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos a través de los formularios que esa entidad tiene habilitados al efecto y que son accesibles desde su página web: <https://sedeagpd.gob.es>.