

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>.