



Resolución de la Gerente de la Universidad de Zaragoza de 13 de enero de 2015 por la que se procede a dejar sin efectos el procedimiento de reclamaciones y sugerencias.

El procedimiento que ahora se anula es el procedimiento de tratamiento de reclamaciones y sugerencias que fue puesto en funcionamiento, en fase experimental, el 26 de abril de 1993, mediante escrito del gerente a todas las unidades, y que tras ser revisado, fue implantado en todos los centros y servicios de la universidad de Zaragoza a comienzos del curso 1995/96.

Actualmente, y hasta la entrada en vigor de un nuevo procedimiento o normativa, la presentación de quejas y sugerencias queda regulada por lo establecido en la RESOLUCIÓN de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (BOA del 3 de agosto de 2012) que en su artículo 23 establece los medios para la formulación de sugerencias y quejas, así como por la adecuación que a esta norma realiza en Centro de Información Universitaria (CIU) en su página web (<https://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>).

En este sentido, esperamos que todas las unidades y servicios adopten las medidas precisas para su adaptación, en concreto:

- Sustitución de los anteriores formularios por el nuevo impreso accesible tanto en la sede electrónica (<https://sede.unizar.es>) como en la web del CIU antes mencionada.
- Redirección de los diferentes buzones de quejas y sugerencias existentes en las páginas web de las unidades y servicios de la Universidad de Zaragoza al buzón de la sede electrónica.

Señalar que, en todo caso, se estará a lo dispuesto en la normativa general sobre el tema, en particular:

- 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. (BOE 03/09/2005).
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas en el marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. (BOE 28/02/2006).
- LEY 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOE 23/07/2013).

La Gerente

Mª Isabel Luengo Gascón