

## Sugerencias, quejas y reclamaciones

---

Tiene la consideración de **sugerencia** la propuesta cuya finalidad sea **mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado**.

**La queja y la reclamación** tienen por objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una **actuación irregular en el funcionamiento de los servicios** que se prestan.

Si se desea **solicitar algún tipo de información o presentar una iniciativa** sobre los servicios que tiene encomendados el Servicio de Publicaciones, se puede también hacer uso de este buzón.

Además, las solicitudes de información y la presentación de iniciativas **podrán efectuarse por teléfono, por correo postal o por correo electrónico** a la siguiente dirección: [spublica@unizar.es](mailto:spublica@unizar.es)

Las sugerencias y quejas serán **analizadas por el personal del Servicio de Publicaciones y serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de una semana** siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.