
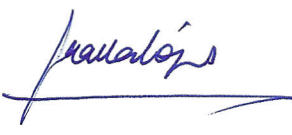
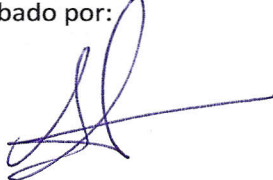





# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE USUARIOS

## ÍNDICE:

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. RESPONSABLES
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO
9. ANEXOS

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por: 
Técnico de calidad SAI	Administrador SAI	Director SAI
Fecha: 23-01-2013	Fecha: 1-02-2013	Fecha: 1-02-2013

 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p><u>PROCEDIMIENTO</u> SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE USUARIOS</p>	<p>Versión: 2 Fecha: Código: PRECLI Página 2 de 5</p>
--	---	---

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas para la recepción, análisis, tratamiento y respuesta de las sugerencias y reclamaciones provenientes de los usuarios del Servicio General de Apoyo a la Investigación-SAI.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal del SAI.

## 3. NORMATIVA

El Centro de Información Universitaria y Reclamaciones (CIUR) tiene establecido un protocolo general para toda la Universidad de Zaragoza mediante el cual pone a disposición de cualquier persona unos impresos de reclamaciones/sugerencias y establece a quién se dirigen y dónde se deben presentar. Más información en la página web <http://wzar.unizar.es/servicios/ciur/>

## 4. RESPONSABLES

Directores de división y Administrador del SAI.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Cualquier usuario que desee formular una sugerencia o una reclamación a alguno de los Servicios pertenecientes al Servicio General de Apoyo a la Investigación – SAI o a su unidad administrativa deberá entrar en la web del SAI y acceder al enlace que está dispuesto a tal fin en la página principal.

En dicho enlace se encuentra un formulario que el usuario deberá cumplimentar haciendo constar con claridad sus datos personales y la sugerencia o reclamación que realiza.

2. La información facilitada por el usuario llega a través de un correo electrónico al director de la división del Servicio implicado o al administrador del SAI, dependiendo de a quién esté dirigida la sugerencia o reclamación. Esta información también será recibida por la unidad administrativa del SAI, con el fin de iniciar el correspondiente expediente.

En el caso de que la sugerencia o reclamación esté destinada a un Servicio del SAI, el director de división determinará, en función de la naturaleza de la sugerencia o reclamación, las acciones para analizarla con detalle.

En el caso de que la sugerencia o reclamación esté focalizada en la unidad administrativa del SAI, el administrador debe analizarla detenidamente.

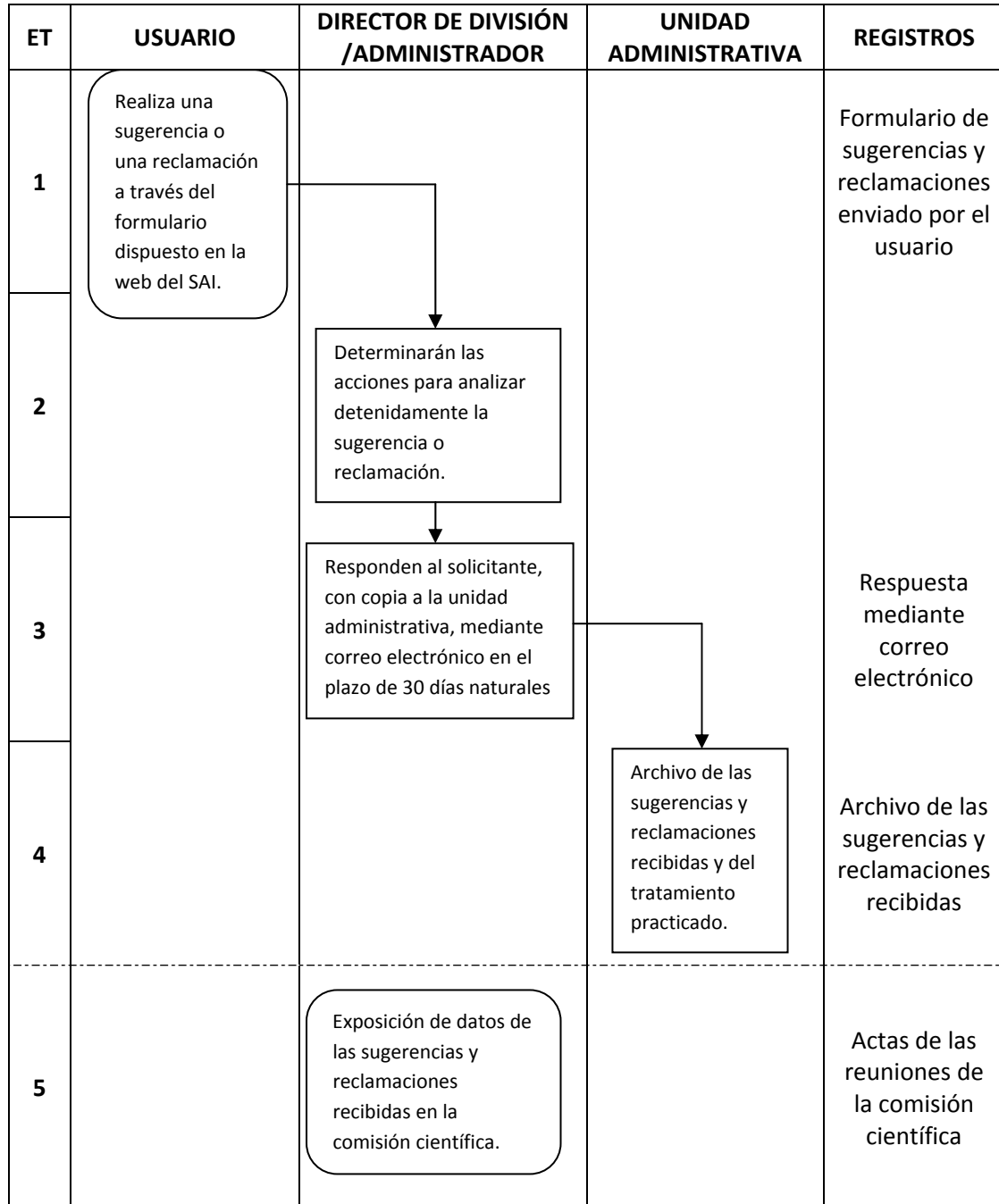
3. El director de división o el administrador del SAI, según corresponda, responden al solicitante, con copia a la unidad administrativa, mediante un correo electrónico en el plazo de 30 días naturales.




4. En la unidad administrativa se procederá al archivo de todas las sugerencias y reclamaciones recibidas y del tratamiento practicado.
5. En las reuniones de la comisión científica se expondrán, como mínimo, los siguientes datos de las sugerencias y reclamaciones recibidas:
  1. Número de sugerencias y reclamaciones recibidas en cada Servicio.
  2. Número de sugerencias y reclamaciones respondidas en plazo.
  3. Número de sugerencias y reclamaciones que han comportado un importe económico.



## 6. DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p><u>PROCEDIMIENTO</u> SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE USUARIOS</p>	<p>Versión: 2 Fecha: Código: PRECLI Página 5 de 5</p>
--	---	---

#### 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ninguno.

#### 8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

- Nº de sugerencias recibidas/año.
- Nº de reclamaciones recibidas/año.
- Nº total de sugerencias y reclamaciones respondidas en plazo/año.
- Coste anual para el SAI.
- Nº de mejoras en el funcionamiento del SAI cuyo origen está en las sugerencias o en las reclamaciones recibidas/año.

#### 9. ANEXOS

No existen.