






RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

ÍNDICE:

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

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por: 
Técnico calidad SAI	Administrador SAI	Director SAI
Fecha: 18-06-2014	Fecha: 19-06-2014	Fecha: 19-06-2014



1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer los mecanismos para mantener una relación permanente con los grupos de interés con el fin último de obtener la máxima satisfacción de los mismos y el máximo valor para el SAI.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las personas del SAI.

3. NORMATIVA

- Actividades de formación transversal que se organizan en el ámbito de la Escuela de Doctorado.
- Convenios de colaboración grupo G9.
- Proyecto Campus Iberus.
- Convenio marco de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para promover la creación y desarrollo de un centro de excelencia de investigación biosanitaria.

4. RESPONSABLES

El Administrador y el Director del SAI.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se identifican los siguientes grupos de interés para el SAI:

- A. Las personas que trabajan en el SAI
- B. Los usuarios del SAI
- C. El equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza
- D. Los proveedores del SAI
- E. Entidades con las que la Universidad de Zaragoza establezca acuerdos de colaboración
- F. La sociedad en general.



A. Las personas del SAI


Se establecen los siguientes mecanismos para conocer y dar respuesta en función de las posibilidades a las necesidades y expectativas de las personas del SAI:

1. Encuesta de clima interno.
 - Periodicidad: bienal.
 - Análisis de resultados: mediante reuniones de un grupo de trabajo formado por personas de distintos Servicios con diferentes puestos de trabajo, así como por el administrador y el director del SAI.
 - Acciones posteriores: implantación de acciones de mejora en caso de existir valoraciones un 10% inferiores a las obtenidas en la encuesta de clima interno anterior. Estas acciones de mejora deben recogerse en el Plan de Mejora del SAI.
2. Recepción, tratamiento y respuesta de sugerencias y quejas de las personas del SAI, según el procedimiento PSUGPER “Sugerencias y quejas del personal del SAI”.
3. Recepción, análisis y satisfacción de las necesidades de formación comunicadas por el personal, según el procedimiento PFOR “Formación”.
4. Las personas del SAI que hayan participado en las siguientes actividades recibirán un certificado o diploma de reconocimiento por parte del director del SAI:
 - i. Actividades de difusión o divulgación científica, cuando estos certificados no sean elaborados por el organizador de la actividad.
 - ii. Impartición de cursos de formación.
 - iii. Actividades de mejora en la gestión del SAI.
 - iv. Propuesta de nuevas prestaciones que den respuesta a necesidades de usuarios reales o potenciales.
 - Periodicidad: anual
5. Dinámicas internas: Encuentros, jornadas, etc.
 - Periodicidad: anual.
 - Acciones previas: establecer un objetivo claro y difundirlo a todo el personal.
 - Acciones posteriores: realizar un balance de la consecución del objetivo, documentarlo y comunicarlo.

B. Los usuarios del SAI

Se establecen los siguientes mecanismos para conocer y dar respuesta en función de las posibilidades a las necesidades y expectativas de los usuarios del SAI:

1. Encuesta de satisfacción de usuarios.
 - Periodicidad: bienal.
 - Análisis de resultados: mediante reuniones del administrador y el director del SAI con cada uno de los Servicios y su director de división.

 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p><u>PROCEDIMIENTO</u> RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p>Versión: 1 Fecha: 18-06-2014 Código: PRELGI Página 4 de 8</p>
--	--	--

- Acciones posteriores: implantación de acciones de mejora en caso de existir valoraciones un 10% inferiores a las obtenidas en la encuesta de satisfacción de usuarios anterior. Estas acciones de mejora deben recogerse en el Plan de Mejora del SAI.
- 2. Recepción, tratamiento y respuesta de reclamaciones y sugerencias de los usuarios del SAI, según el procedimiento PRECLI “Sugerencias y reclamaciones de usuarios”.
- 3. Reuniones de las comisiones de división, según se establece en el reglamento del Servicio General de Apoyo a la Investigación-SAI aprobado en Consejo de Gobierno el 30 de noviembre de 2011.
- 4. Impartición de cursos de formación, por parte del personal del SAI y de forma coordinada con la Escuela de Doctorado, sobre técnicas utilizadas en los diferentes Servicios.
 - Periodicidad: anual. Durante los meses de septiembre y octubre se elaborará la documentación necesaria para que la Universidad de Zaragoza apruebe los cursos que se vayan a impartir durante el segundo semestre. Durante los meses de febrero y marzo se elaborará la documentación para los cursos que se vayan a impartir durante el primer semestre.
 - Evaluación de la formación: los alumnos serán invitados a realizar una evaluación de la formación recibida.
 - Acciones posteriores: implantación de actuaciones en caso de existir resultados deficientes en la evaluación.

C. El equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza

Los mecanismos establecidos para conocer y dar respuesta a las necesidades y expectativas del equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza respecto del SAI son los siguientes:

1. Plan anual de objetivos del SAI
 - a. Los miembros de la Comisión Científica del SAI aprobarán el Plan anual de objetivos del SAI, que estará incluido en el informe anual que el rector presenta al Claustro.
 - b. Una vez aprobado este informe anual en la sesión del Claustro, el Plan anual de objetivos se publicará en la intranet del SAI.
 - c. Durante las reuniones de la Comisión Científica se irá realizando el seguimiento de su grado de cumplimiento.
 - d. Al finalizar el año, se evaluarán los resultados que se hayan alcanzado, estableciéndose en la Comisión Científica del SAI el nuevo Plan anual de objetivos para el año siguiente.
2. Análisis de los resultados económicos obtenidos en el periodo anterior.
 - Periodicidad: anual.



- Acciones posteriores: implantación de acciones de mejora en caso de existir resultados un 20% inferiores a los anteriores. Estas acciones de mejora deben recogerse en el Plan de Mejora del SAI.
3. Elaboración de la memoria anual de gestión y funcionamiento del SAI, por parte del director del SAI, para su presentación al Consejo de Gobierno.

D. Los proveedores del SAI

Se establecen los siguientes mecanismos para la gestión de la relación con los proveedores.

1. Revisión anual de los contratos de suministro de material y de mantenimiento de equipos e instalaciones, por parte del administrador del SAI.
2. Inicio de los procedimientos administrativos cuando sea legalmente necesario.

E. Entidades con las que la Universidad de Zaragoza establezca acuerdos de colaboración

Se establecen los siguientes mecanismos para fomentar las relaciones con las entidades que tienen establecidos acuerdos de colaboración con la Universidad de Zaragoza:

1. Colaboración a nivel de dirección de los Servicios de Apoyo a la Investigación en el marco del G9 y del Campus Iberus.
2. Colaboración a nivel de personal técnico de los Servicios de Apoyo a la Investigación en el marco del G9 y del Campus Iberus, que permita establecer foros de intercambio de experiencias y de desarrollo de actividades de formación.
3. Intensificar la colaboración con el IACS a través de:
 - Reuniones periódicas del comité técnico.
 - Reuniones periódicas de la comisión paritaria.

F. La sociedad en general

Se establecen los siguientes mecanismos para fomentar las relaciones con la sociedad en general:

1. Cooperación en actividades de divulgación científica organizadas por la Universidad de Zaragoza u otros organismos de investigación.
2. Aparición del SAI en los medios de comunicación locales mediante notas de prensa remitidas por la Universidad.
 - Periodicidad: semestral.



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Seguimiento de cumplimiento de objetivos*						X					X	
Análisis de resultados económicos				X								
Aprobación Memoria SAI*						X						
Revisión de contratos con proveedores		X										
Nota de prensa en medio local				X						X		
OTROS												
Aprobación propuesta presupuesto anual*											X	
Actualización tarifas*											X	
Actualización web SAI	X				X				X			
Informe semestral de No conformidades				X						X		

Nota *: se realizará en la Comisión Científica del SAI.



7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento PSUGPER “Sugerencias y quejas del personal del SAI”.
- Procedimiento PFOR “Formación”.
- Procedimiento PRECLI “Sugerencias y reclamaciones de usuarios”.
- Reglamento del Servicio General de Apoyo a la Investigación – SAI, aprobado en Consejo de Gobierno el 30 de noviembre de 2011.

8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

A través de la tabla de organización anual.

9. ANEXOS

No existen.