

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

<p>Elaborado por: Técnico de calidad y coordinador de procesos SAI</p>	<p>Revisado por: Administrador SAI</p>	<p>Aprobado por: Director SAI</p>
--	--	---------------------------------------



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	

 <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: 4 Fecha: 04-12-2023 Código: PRELGI Página 2 de 11</p>
--	--	---

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 un incremento continuo de valor para todos ellos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las personas del SAI.

3. NORMATIVA

- Convenios de colaboración grupo G9.
- Convenios de colaboración con nuestros aliados.

4. RESPONSABLES

El Director, el administrador y el técnico de calidad y coordinador de procesos del SAI.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se identifican los siguientes grupos de interés clave para el SAI:

- A. Las personas que trabajan en el SAI (30%)
- B. Los usuarios del SAI (30%)
- C. El equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza y el gobierno autonómico en materia de universidad (inversor y regulador) (20%)
- D. Los grupos sociales del SAI y el medioambiente (10%)
- E. Los aliados del SAI (entidades con las que el SAI establece acuerdos de colaboración) (10%)

Categorizamos nuestros grupos de interés (valor entre paréntesis) en función de:

- 1) El impacto, es decir, la importancia o criticidad del grupo de interés para facilitar o impedir el logro de nuestra estrategia.
- 2) La influencia, es decir, la capacidad o viabilidad de satisfacer las necesidades del grupo de interés.



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	

 <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: 4 Fecha: 04-12-2023 Código: PRELGI Página 3 de 11</p>
--	--	---

A. Las personas del SAI

Se establecen los siguientes mecanismos para conocer y satisfacer, en función de las posibilidades, las necesidades y expectativas de las personas del SAI:

1. Encuesta de clima interno.
 - Periodicidad: bienal.
 - Análisis de resultados segmentados: mediante reuniones de las personas de cada una de las divisiones, presididas por el director de la división, a las que asisten el técnico de calidad y coordinador de procesos y el administrador del SAI.
 - Acciones posteriores: se definirán e implantarán acciones de mejora en caso de que la valoración sea inferior a 2,5 y en caso de existir valoraciones un 10% inferiores a las obtenidas en la encuesta de clima interno anterior.
 - El técnico de calidad y coordinador de procesos comunicará estas acciones de mejora a todo el personal del SAI y las incluirá en el Plan estratégico del SAI.
 - * Las preguntas de la encuesta se revisarán cada seis años (cada tres encuestas) por un equipo de trabajo heterogéneo y variopinto 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 Vicerrector de Política Científica de la Universidad de Zaragoza:
 - 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. Jornada del SAI u otros encuentros.
 - Periodicidad: anual.
 - Acciones previas: establecer un objetivo claro y difundirlo a todo el personal, a los usuarios y, en general, a toda la comunidad universitaria.

INDICADORES:

- ⇒ De percepción:
 - 6 bloques de preguntas de la encuesta de clima interno (bienal).



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	

 <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: 4 Fecha: 04-12-2023 Código: PRELGI Página 4 de 11</p>
--	--	---

- ⇒ De rendimiento estratégico y operativo:
- Porcentaje de sugerencias con respuesta satisfactoria para la persona del SAI que la realiza (anual).
 - Porcentaje de quejas con respuesta satisfactoria para la persona del SAI que la realiza (anual).
 - Nº cursos de formación, relacionados con el puesto de trabajo, recibidos por el personal del SAI (anual).
 - Nº de encuentros de personal del SAI (anual).
 - Nº personas del SAI que han recibido formación, segmentada por divisiones (anual).
 - Nº de mejoras incorporadas en RPT (anual).

B. Los usuarios del SAI

Se establecen los siguientes mecanismos para conocer y satisfacer, en función de las posibilidades, las necesidades y expectativas de los usuarios del SAI:

1. Encuesta de satisfacción de usuarios.
 - Periodicidad: bienal.
 - Análisis de resultados segmentados: mediante reuniones del administrador y el técnico de calidad y coordinador de procesos del SAI con cada uno de los Servicios y su director de división.
 - Acciones posteriores: se definirán e implantarán acciones de mejora en caso de que la valoración sea inferior a 2,5 y en caso de existir valoraciones un 10% inferiores a las obtenidas en la encuesta de clima interno anterior.
 - El técnico de calidad y coordinador de procesos comunicará estas acciones de mejora a todo el personal del SAI y las incluirá en el Plan estratégico del SAI.

* Las preguntas de la encuesta se revisarán cada seis años (cada tres encuestas) con la participación de usuarios del SAI.
2. Recepción, tratamiento y respuesta de reclamaciones y sugerencias de los usuarios del SAI, según el procedimiento PRECLI "Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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.

Cada cuatro años se consultará por correo electrónico a los usuarios miembros de las comisiones de división del SAI su intención de continuar realizando dichas funciones. En el caso de que algún miembro decida no continuar, se buscará un sustituto/a que sea usuario/a habitual de los Servicios de la división implicada.



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	

 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p><i>PROCEDIMIENTO</i> RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p>Versión: 4 Fecha: 04-12-2023 Código: PRELGI Página 5 de 11</p>
--	---	---

El técnico de calidad y coordinador de procesos redactará un resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones de las comisiones de división y los publicará en la intranet del SAI.

4. Impartición de cursos de formación, por parte del personal del SAI y de forma coordinada con la Sección de selección y formación o con la Escuela de Doctorado, sobre técnicas utilizadas en los diferentes Servicios.
 - Periodicidad: indefinida, en función de las necesidades de los usuarios.
 - Evaluación de la formación: los alumnos serán invitados a realizar una evaluación de la formación recibida.
 - Acciones posteriores: implantación de actuaciones de mejora en caso de existir resultados deficientes en la evaluación.

INDICADORES:

- ⇒ De percepción:
 - 11 preguntas de la encuesta de satisfacción de usuarios (bienal).
- ⇒ De rendimiento estratégico y operativo:
 - Plazos de entrega de producto (semestral).
 - Nº de quejas o reclamaciones de usuarios (anual).
 - Importe anual invertido en mejoras implantadas.
 - Nº de nuevas prestaciones implantadas (anual).
 - Nº de citas en publicaciones científicas (anual).
 - Tasa de éxito en la obtención de ayudas para adquisición de infraestructuras (anual).
 - Importe de infraestructuras adquiridas mediante ayudas (anual).

C. El equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza y el gobierno autonómico en materia de universidad

Los mecanismos establecidos para conocer y satisfacer las necesidades y expectativas del equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza y del Gobierno de Aragón en materia de universidad respecto del SAI son los siguientes:

1. Reuniones del equipo de la Vicerrectora de Política Científica, formado por tres directores de secretariado, la Vicegerente de Investigación y el director del SAI.
2. Reuniones semanales del director y el administrador del SAI con la Vicegerente de Investigación.
3. Reuniones semestrales de la comisión científica del SAI.
4. Presentación y aprobación del plan estratégico del SAI.
5. Encuesta de satisfacción a las personas del equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza relacionadas con el SAI y a las personas del equipo de gobierno autonómico en materia de universidad.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	

 <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: 4 Fecha: 04-12-2023 Código: PRELGI Página 6 de 11</p>
--	--	---

- Periodicidad: bienal.
- Análisis de resultados por la comisión científica del SAI.
- Acciones posteriores: se definirán e implantarán acciones de mejora en caso de que la valoración sea inferior a 2,5 y en caso de existir valoraciones un 10% inferiores a las obtenidas en la encuesta anterior.
- El técnico de calidad y coordinador de procesos comunicará estas acciones de mejora a todo el personal del SAI y las incluirá en el Plan estratégico del SAI.
- * Las preguntas de la encuesta se revisarán cada seis años (cada tres encuestas) con la participación del equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza.

INDICADORES:

- ⇒ De percepción:
 - 7 preguntas de la encuesta de satisfacción del Gobierno de la Universidad de Zaragoza y del Gobierno de Aragón en materia de universidad (bienal).
- ⇒ De rendimiento estratégico y operativo:
 - Nº Proyectos que han utilizado el SAI (anual).
 - Grado de uso de cada técnica/equipo/servicio (anual).
 - Facturación global y por Servicios.
 - Balance económico = ingresos menos gastos (anual).
 - Nº de solicitudes de usuarios (anual).
 - Porcentaje de solicitudes no atendidas (anual)

D. Los grupos sociales del SAI y el medioambiente

Se establecen los siguientes mecanismos para conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los siguientes grupos sociales respecto del SAI:

1. Respecto a estudiantes preuniversitarios (Primaria, ESO y Bachillerato):
 - Contactar con las unidades que desarrollan y ofrecen actividades de difusión y divulgación científica para preguntar sus necesidades relacionadas con los Servicios del SAI y ofrecer nuestra colaboración (principalmente Facultad de Ciencias y Unidad de Cultura Científica de la Universidad de Zaragoza).
 - Encuestas NPS. En cada visita de estudiantes que sea posible, se les invita a que complimenten voluntariamente una breve encuesta NPS. Los resultados son analizados por el responsable técnico del Servicio del SAI visitado, quien adoptará medidas para mejorar dichos resultados, si fuera necesario.



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 4 Fecha: 04-12-2023 Código: PRELGI Página 7 de 11
---	--	---	---

2. Respecto a estudiantes de la Universidad de Zaragoza (grado, máster y doctorado):
- Contactar con Universa para ofrecer la posibilidad de realizar prácticas u otro formato de estancia en los Servicios del SAI.

Universa realiza sus propias encuestas de satisfacción a los estudiantes que luego nos envía para nuestro análisis y toma de determinaciones.

- Contactar con el Vicerrectorado correspondiente para ofrecer becas de apoyo o becas de colaboración para estudiantes que deseen trabajar temporalmente en el SAI.
- Contactar con los coordinadores de los programas de doctorado relacionados con los Servicios del SAI para conocer sus necesidades respecto a la información que requieran conocer de nuestros Servicios.

Encuestas NPS. En cada sesión se les invita a que voluntariamente cumplimenten una breve encuesta NPS.

3. Respecto a estudiantes de centros de formación especializada:
- Contactar con los centros de formación especializada, especialmente en el ámbito de la experimentación animal, para conocer qué necesidades y expectativas tienen del SAI y ofrecer nuestra colaboración.

4. En el SAI estamos realizando revisiones medioambientales de los Servicios del SAI con el objetivo de identificar qué medidas podemos implementar en cada Servicio del SAI para proteger el medioambiente, tanto en el ámbito del consumo de recursos, como en el ámbito de generación y gestión de residuos. El fin último es ejecutar todas las medidas necesarias para reducir nuestro impacto ambiental.

INDICADORES:

- ⇒ De percepción:
 - Encuestas NPS.
 - Cuestionarios de Universa.
- ⇒ De rendimiento estratégico y operativo:
 - Nº de actividades de difusión y divulgación científica en las que ha participado el SAI (anual).
 - Nº de personas que se incorporan temporalmente al SAI a través de prácticas o becas de apoyo (anual)
 - Tasa de éxito en la obtención de ayudas para la contratación temporal de personal SAI (anual)
 - Nº visitas a la página principal de la web del SAI (trimestral)



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	

E. Los aliados del SAI (entidades con las que el SAI establezca acuerdos de colaboración)

Los mecanismos establecidos para conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros aliados son los siguientes:

1. Con el IACS a través de:
 - a) Reuniones semanales del responsable del área de producción de conocimiento del IACS y del administrador del SAI.
 - b) Reuniones trimestrales del comité técnico UNIZAR-IACS.
 - c) Reuniones ordinarias anuales, y otras extraordinarias, de la comisión paritaria UNIZAR-IACS.
 - d) Encuesta de satisfacción al equipo directivo, al personal administrativo que interactúe con el SAI y al personal técnico de los SCT conjuntos.
 - Periodicidad: bienal.
 - Análisis de resultados por el director, el director de división biomédica, el administrador del SAI y el técnico de calidad y coordinador de procesos.
 - Acciones posteriores: se definirán e implantarán acciones de mejora en caso de que la valoración sea inferior a 2,5 y en caso de existir valoraciones un 10% inferiores a las obtenidas en la encuesta anterior.
 - El técnico de calidad y coordinador de procesos comunicará estas acciones de mejora a todo el personal del SAI y las incluirá en el Plan estratégico del SAI.

* Las preguntas de la encuesta se revisarán cada seis años (cada tres encuestas).
2. Con el LMA a través de:
 - a. Reuniones semestrales del comité técnico SAI-LMA.
 - b. Encuesta de satisfacción al equipo directivo, al personal técnico y administrativo que interactúe con el SAI.
 - Periodicidad: bienal.
 - Análisis de resultados por el director, los directores de división implicados, el administrador del SAI y el técnico de calidad y coordinador de procesos.
 - Acciones posteriores: se definirán e implantarán acciones de mejora en caso de que la valoración sea inferior a 2,5 y en caso de existir valoraciones un 10% inferiores a las obtenidas en la encuesta anterior.
 - El técnico de calidad y coordinador de procesos comunicará estas acciones de mejora a todo el personal del SAI y las incluirá en el Plan estratégico del SAI.

* Las preguntas de la encuesta se revisarán cada seis años (cada tres encuestas).
3. Con el G9 a través de:
 - a. Reuniones anuales de los responsables de los servicios de apoyo a la investigación.
 - b. Reuniones anuales de los técnicos de los servicios de apoyo a la investigación.



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

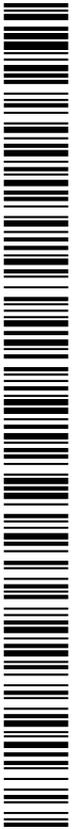
CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	<u>PROCEDIMIENTO</u> RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 4 Fecha: 04-12-2023 Código: PRELGI Página 9 de 11
---	--	---	---

4. Con institutos y departamentos universitarios, así como con otras entidades, los mecanismos varían en función del acuerdo firmado.

INDICADORES:

- ⇒ De percepción:
 - 5 preguntas de la encuesta de satisfacción del IACS o del LMA (bienal).
- ⇒ De rendimiento estratégico y operativo:
 - Facturación de los Servicios implicados (anual).
 - Balance económico (ingresos menos gastos) de los Servicios implicados (anual).
 - Tasa de éxito en la obtención de ayudas para adquisición de infraestructuras para la alianza (anual).
 - Tasa de éxito en la obtención de ayudas para la contratación temporal de personal para la alianza (anual).



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p>PROCEDIMIENTO RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p>Versión: 4 Fecha: 04-12-2023 Código: PRELGI Página 10 de 11</p>
--	---	--

6. TABLA DE ORGANIZACIÓN ANUAL

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Comunicación necesidades de formación		X										
Jornada SAI	Depende del objetivo de la Jornada y de otras circunstancias											
Entrega de reconocimientos	En la Jornada del SAI											
Encuesta clima interno (bienal)						X						
Comisiones de división					X						X	
Encuesta satisfacción usuarios (bienal)												X
Comisiones científicas						X					X	
Encuesta Gobierno UZ (bienal)												
Reuniones comité técnico aliados	LMA		IACS			IACS LMA			IACS			IACS
Encuesta satisfacción aliados									X			

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	

 <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: 4 Fecha: 04-12-2023 Código: PRELGI Página 11 de 11</p>
--	--	--

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento PSUGPER “Sugerencias y quejas del personal del SAI”.
- Procedimiento PFOR “Formación”.
- Procedimiento PRECLI “Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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.



ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5>

CSV: ec20cd00bef5f7d348a36ac84d244db5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	23/01/2024 20:16:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 13:34:00	
JOSE MARIA CASAS DEL POZO	Director del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	24/01/2024 14:53:00	