

 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p><u>PROCEDIMIENTO</u> SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES DE USUARIOS</p>	<p>Versión: 3 Fecha: 9/03/2022 Código: PRECLI Página 1 de 6</p>
--	---	---

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES 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: Técnico de calidad y coordinador de procesos SAI	Revisado por: Administrador SAI	Aprobado por: Director SAI
---	------------------------------------	-------------------------------


 77e299b3ae49fc282f73e709abba8636
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/77e299b3ae49fc282f73e709abba8636>

CSV: 77e299b3ae49fc282f73e709abba8636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE JAVIER SESÉ MONCLÚS	EL FIRMANTE Y CUSTODIO DEL CERTIFICADO Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Director del SAI	14/03/2022 13:09:00 14/03/2022 13:10:00 14/03/2022 14:53:00	

 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p><u>PROCEDIMIENTO</u> SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES DE USUARIOS</p>	<p>Versión: 3 Fecha: 9/03/2022 Código: PRECLI Página 2 de 6</p>
--	---	---

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas para la recepción, análisis, tratamiento y respuesta de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones provenientes de los usuarios y clientes 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 (CIU) tiene establecido un protocolo general para toda la Universidad de Zaragoza mediante el cual pone a disposición de cualquier persona usuaria de la Universidad un formulario electrónico o unos impresos físicos para expresar sus sugerencias, quejas y felicitaciones a fin de mejorar su calidad. Más información en la web <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>

4. RESPONSABLES

Directores de división, administrador y técnico de calidad y coordinador de procesos del SAI.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Cualquier usuario que desee formular una sugerencia, una reclamación o una felicitación 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 sección de calidad de la página principal: <http://sai.unizar.es/formulario-sugerencias-reclamaciones-usuarios/>

En dicho enlace se encuentra un sencillo formulario que el usuario deberá cumplimentar haciendo constar su nombre y su correo electrónico y la sugerencia, reclamación o felicitación 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, reclamación o felicitación. Esta información también será recibida por el técnico de calidad y coordinador de procesos, con el fin de realizar el seguimiento de todo el proceso.

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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/77e299b3ae49fc282f73e709abba8636>

CSV: 77e299b3ae49fc282f73e709abba8636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	EL FIRMANTE Y CUSTODIO DEL CERTIFICADO	14/03/2022 13:09:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	14/03/2022 13:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	14/03/2022 14:53:00	

 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p><u>PROCEDIMIENTO</u> SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES DE USUARIOS</p>	<p>Versión: 3 Fecha: 9/03/2022 Código: PRECLI Página 3 de 6</p>
--	---	---

En el caso de que sea una felicitación, el director de división del Servicio implicado o el administrador del SAI la reenviará a todo el personal de dicho Servicio o unidad administrativa, a modo de reconocimiento por el trabajo realizado.

3. El director de división o el administrador del SAI, según corresponda, responden al solicitante, con copia al técnico de calidad y coordinador de procesos, mediante un correo electrónico en el plazo de 30 días naturales.
4. El técnico de calidad y coordinador de procesos realizará un seguimiento de la ejecución de las acciones definidas, si las hubiere, para la resolución de la sugerencia o reclamación recibidas.
5. El técnico de calidad y coordinador de procesos procederá al archivo de todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas y del tratamiento practicado.
6. En las reuniones de la comisión científica se expondrá el estado de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en los meses anteriores.

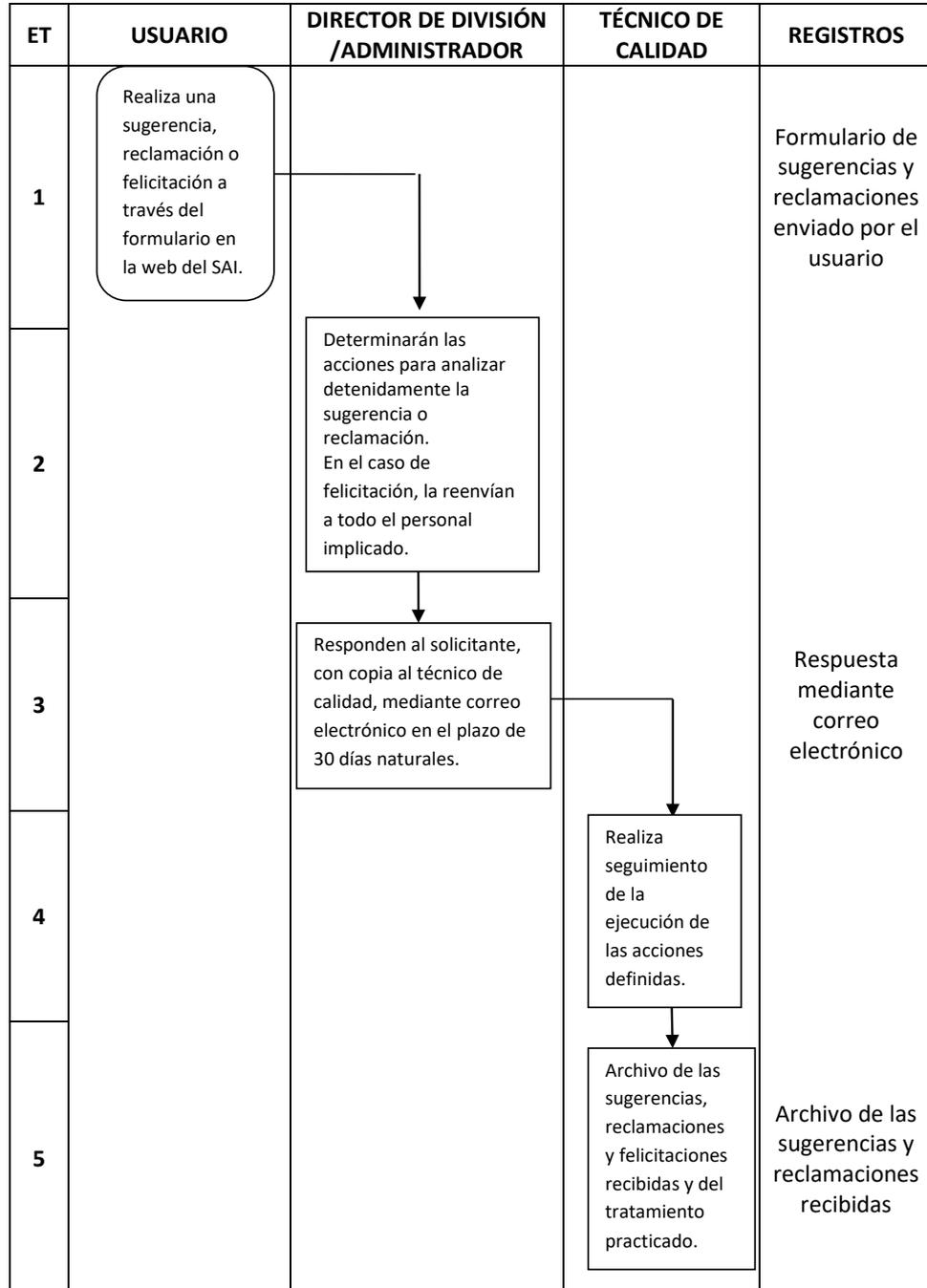


77e299b3ae49fc282f73e709abba8636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/77e299b3ae49fc282f73e709abba8636>

CSV: 77e299b3ae49fc282f73e709abba8636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	EL FIRMANTE Y CUSTODIO DEL CERTIFICADO	14/03/2022 13:09:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	14/03/2022 13:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	14/03/2022 14:53:00	

6. DIAGRAMA DE FLUJO



77e299b3ae49fc282f73e709abba8636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/77e299b3ae49fc282f73e709abba8636>

CSV: 77e299b3ae49fc282f73e709abba8636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	EL FIRMANTE Y CUSTODIO DEL CERTIFICADO	14/03/2022 13:09:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	14/03/2022 13:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	14/03/2022 14:53:00	

 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p><u>PROCEDIMIENTO</u> SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES DE USUARIOS</p>	<p>Versión: 3 Fecha: 9/03/2022 Código: PRECLI Página 5 de 6</p>
--	---	---

6		<p>Exposición en la comisión científica del estado de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en los meses anteriores.</p>		<p>Actas de las reuniones de la comisión científica</p>
---	--	--	--	---



77e299b3ae49fc282f73e709abba8636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/77e299b3ae49fc282f73e709abba8636>

CSV: 77e299b3ae49fc282f73e709abba8636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	EL FIRMANTE Y CUSTODIO DEL CERTIFICADO	14/03/2022 13:09:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	14/03/2022 13:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	14/03/2022 14:53:00	

 <p>Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza</p>	<p><u>PROCEDIMIENTO</u> SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES DE USUARIOS</p>	<p>Versión: 3 Fecha: 9/03/2022 Código: PRECLI Página 6 de 6</p>
--	---	---

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ninguno.

8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

- Nº de sugerencias recibidas/año.
- Nº de reclamaciones recibidas/año.
- Nº de felicitaciones recibidas /año.
- Nº de mejoras en el funcionamiento del SAI cuyo origen está en las sugerencias o en las reclamaciones recibidas/año.

9. ANEXOS

No existen.



77e299b3ae49fc282f73e709abba8636

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/77e299b3ae49fc282f73e709abba8636>

CSV: 77e299b3ae49fc282f73e709abba8636	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	EL FIRMANTE Y CUSTODIO DEL CERTIFICADO	14/03/2022 13:09:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	14/03/2022 13:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	14/03/2022 14:53:00	