

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: Técnico de calidad y coordinador de procesos SAI	Revisado por: Administrador SAI	Aprobado por: Director SAI
---	------------------------------------	-------------------------------



a3d8642dc46716512a5df7e653acf660
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>

CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	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	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	<u>PROCEDIMIENTO</u> RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 3 Fecha: 13-07-2022 Código: PRELGI Página 2 de 11
---	--	---	---

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.
- Actividades de formación transversal que se organizan en el ámbito de la Escuela de Doctorado.

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. Entidades con las que el SAI establezca acuerdos de colaboración (10%)
- E. La sociedad en general (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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>
a3d8642dc46716512a5df7e653acf660

CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	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	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	<u>PROCEDIMIENTO</u> RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 3 Fecha: 13-07-2022 Código: PRELGI Página 3 de 11
---	--	---	---

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. Estas acciones de mejora deben recogerse en el Plan estratégico 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).
- ⇒ De rendimiento:
 - Porcentaje de sugerencias con respuesta satisfactoria para la persona del SAI que la realiza (anual).



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>

CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	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	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	<u>PROCEDIMIENTO</u> RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 3 Fecha: 13-07-2022 Código: PRELGI Página 4 de 11
---	--	---	---

- Porcentaje de quejas con respuesta satisfactoria para la persona del SAI que la realiza (anual).
- Nº actividades formativas distintas, relacionadas con el puesto de trabajo, recibidas por el personal del SAI (anual).
- Nº de encuentros de personal del SAI (anual).
- Nº personas 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. Estas acciones de mejora deben recogerse en el Plan estratégico 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.


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 Escuela de Doctorado, sobre técnicas utilizadas en los diferentes Servicios.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>

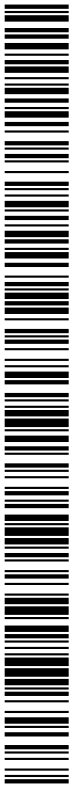
CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CAROLINA GINÉS OCTAVIO DE TOLEDO	Técnico de calidad y coordinador de procesos	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 3 Fecha: 13-07-2022 Código: PRELGI Página 5 de 11
---	--	---	---


- Periodicidad: indefinida, en función de las necesidades de los usuarios. 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.


INDICADORES:

- ⇒ De percepción:
 - 11 preguntas de la encuesta de satisfacción de usuarios (bienal).
- ⇒ De rendimiento:
 - Nº Proyectos que han utilizado el SAI (anual).
 - 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).
 - Tasa de éxito en la obtención de ayudas para adquisición de infraestructuras (anual).
 - Importe de infraestructuras adquiridas mediante ayudas (anual).
 - Tasa de éxito en la obtención de ayudas para la contratación temporal de personal SAI (anual).



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>

CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	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	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	<u>PROCEDIMIENTO</u> RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 3 Fecha: 13-07-2022 Código: PRELGI Página 6 de 11
---	--	---	---

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 bienal 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.

Los resultados son analizados por el director y el administrador del SAI para adoptar, a continuación, las medidas pertinentes.


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:
 - 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)
 - Importe anual invertido en mejoras implantadas.
 - 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).
 - Tasa de éxito en la obtención de ayudas para la contratación temporal de personal SAI (anual).

D. 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:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>

CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	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	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 3 Fecha: 13-07-2022 Código: PRELGI Página 7 de 11
---	--	---	---


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 bienal al equipo directivo, al personal administrativo que interactúe con el SAI y al personal técnico de los SCT conjuntos.
Los resultados son analizados por el director, el director de división biomédica y el administrador del SAI, para adoptar, a continuación, las medidas pertinentes.
2. Con el LMA a través de:
 - a. Reuniones trimestrales del comité técnico SAI-LMA.
 - b. Encuesta de satisfacción bienal al equipo directivo y al personal técnico y administrativo que interactúe con el SAI.
Los resultados son analizados por el director, el director de división de caracterización física y química y el administrador del SAI, para adoptar, a continuación, las medidas pertinentes.
3. Con el G9 a través de:
 - Reuniones anuales de los responsables de los servicios de apoyo a la investigación.
 - Reuniones anuales de los técnicos de los servicios de apoyo a la investigación.
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:
 - 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 (anual).
 - Tasa de éxito en la obtención de ayudas para la contratación temporal de personal SAI (anual).



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>

CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	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	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	<u>PROCEDIMIENTO</u> RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 3 Fecha: 13-07-2022 Código: PRELGI Página 8 de 11
---	--	---	---

E. La sociedad en general

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


1. Respecto a las personas que podrían ser nuestros usuarios: los doctorandos de la Universidad de Zaragoza.
 - Preguntar a los coordinadores de los programas de doctorado relacionados con los Servicios del SAI sus necesidades respecto a estos últimos.
 2. Respecto a las personas que podrían ser nuestros empleados: estudiantes de centros de formación especializada y personas inscritas en Universa.
 - Preguntar a los centros de formación especializada qué necesidades y expectativas tienen del SAI y ofrecer nuestra colaboración.
 - Preguntar a Universa qué necesidades y expectativas tienen del SAI y ofrecer nuestra colaboración.
 3. Respecto a estudiantes de 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).
- ★ Se obtiene la percepción de estos grupos de interés respecto del SAI en función de la entidad a la que pertenezca el grupo social.

INDICADORES:

- ⇒ De percepción:
 - Depende del grupo social implicado.
- ⇒ De rendimiento:
 - Nº de actividades de difusión y divulgación científica en las que ha participado el SAI (anual).



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>

CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	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	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	




a3d8642dc46716512a5df7e653acf660


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>

 Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza <small>1542</small>	PROCEDIMIENTO RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 3 Fecha: 13-07-2022 Código: PRELGI Página 9 de 11
--	---	---

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 clientes (bienal)												X
Elaboración de documentación para impartición de cursos			X						X			
Comisiones científicas						X					X	
Encuesta Gobierno UZ (bienal)												
Reuniones comité técnico aliados			X			X			X			X

CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	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	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	

	Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI Universidad Zaragoza	<u>PROCEDIMIENTO</u> RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión: 3 Fecha: 13-07-2022 Código: PRELGI Página 11 de 11
--	--	---	--

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.



a3d8642dc46716512a5df7e653acf660

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/a3d8642dc46716512a5df7e653acf660>

CSV: a3d8642dc46716512a5df7e653acf660	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	21/07/2022 18:14:00	
FRANCISCO JOSE SÁNCHEZ MORTE	Administrador del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	27/07/2022 09:10:00	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director del SAI	27/07/2022 09:20:00	