



Índice

| | |
|--|---|
| 1. OBJETO | 2 |
| 2. ALCANCE | 2 |
| 2.1. <i>Ámbito material (y/o subjetivo):</i> | 2 |
| 2.2. <i>Hitos de inicio y fin:</i> | 2 |
| 3. NORMATIVA | 2 |
| 4. DEFINICIONES | 2 |
| 5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente] | 2 |
| 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 3 |
| 7. DIAGRAMA DE FLUJO | 3 |
| 8. SEGUIMIENTO | 4 |
| <i>Indicadores del procedimiento</i> | 4 |
| 9. REGISTRO Y ARCHIVO | 4 |

Tabla de cambios:

| Nº revisión | Fecha | Modificación |
|-------------|------------|-----------------|
| v1.0 | 11/12/2025 | Edición inicial |
| | | |
| | | |

- Elaborado por: Comisión de Calidad de la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca
- Revisado por: Jefa de la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca
- Aprobado por: Vicerrectora para el Campus de Huesca





1. OBJETO

Este procedimiento tiene como objetivo la descripción del proceso para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones referentes a la mejora del servicio de la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca, actuando como adenda al procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones de la Universidad de Zaragoza.

2. ALCANCE

2.1. *Ámbito material (y/o subjetivo):*

Este procedimiento será de aplicación a la gestión de las quejas y sugerencias presentadas en nuestro servicio sobre cualquier cuestión relacionada con su actividad. Regula el modo en que se recogerán y tramitarán las quejas y sugerencias recibidas en la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca.

2.2. *Hitos de inicio y fin:*

El procedimiento se inicia con la recepción de una queja a nuestra Unidad a través de la administración electrónica y finaliza cuando se ha atendido y archivado si es de nuestra competencia o cuando se traslada al órgano competente para su resolución en caso de que no sea de nuestra Unidad.

3. NORMATIVA

La solicitud recibida se tramitará teniendo en cuenta:

-Protocolo de quejas y sugerencias de la Universidad de Zaragoza, publicado en:
<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>

-Impreso de sugerencias y quejas de la UZ, que se puede obtener en:

https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/impreso_quejassuge_nov2016.pdf

• Acceso online para presentar una sugerencia/queja a través de sede electrónica:

<https://ae.unizar.es/?app=qys>

4. DEFINICIONES

- **Sugerencias** son las que tienen por objeto la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Universidad o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción para el usuario.
- **Quejas** tienen por objeto poner de manifiesto las anomalías en el funcionamiento de los Servicios que prestamos.
- **Felicitaciones** son una expresión de satisfacción relacionada con el funcionamiento de la Universidad o con la prestación de un servicio.

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]

La responsable es la Vicerrectora del Campus de Huesca.

Los agentes de este procedimiento son (por orden alfabético):

-Comisión de Calidad de la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca.

-Jefa de la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca.

-Responsables de las Áreas de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca.





6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

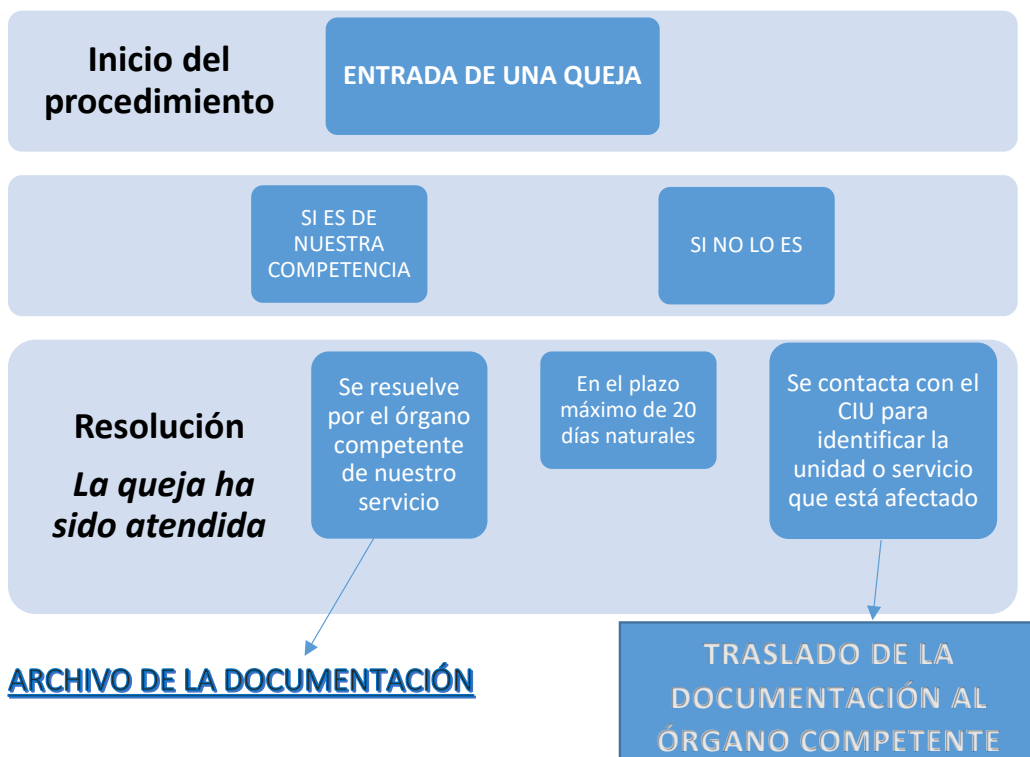
La sugerencia, queja o reclamación se recibe en la Unidad de forma electrónica a través de la sede electrónica de la Universidad.

Las quejas se resolverán por el responsable de la Unidad, el/la Vicerrector/a, previo informe solicitado al responsable del área afectada. Éstas serán resueltas en el plazo de 20 días naturales contados desde la fecha en que la queja o sugerencia haya sido admitida a trámite, de acuerdo con la normativa establecida por la Universidad de Zaragoza.

Si el responsable de la unidad entiende que no es órgano competente para su resolución se pondrá en contacto con el Centro de Información Universitaria para que se pueda identificar la unidad o servicio que está afectado directamente.

Las sugerencias serán estudiadas y, si procede, se realizarán; se contestará al interesado agradeciendo su interés por la sugerencia realizada.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:


- Nombre del indicador 1: Quejas tramitadas en plazo
 - Descripción del indicador: porcentaje de quejas tramitadas en el plazo de 20 días.
 - Forma de obtención: A través de la aplicación Heraldó
 - Responsable: Jefa de la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca
 - Valor a alcanzar: 95%

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Una vez resuelta la reclamación se anotará la fecha de resolución y se archivará toda la documentación en cloud..


705d30ea9d4643dcf3d511d03ddbba2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/705d30ea9d4643dcf3d511d03ddbba2>

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 705d30ea9d4643dcf3d511d03ddbba2 | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 4 / 4 |  |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| MARIA NIEVES SIERRA CAMPO | Jefa de la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca | 18/12/2025 13:27:00 | |
| MARTA LIESA ORÚS | Vicerrectora para el Campus de Huesca | 18/12/2025 13:32:00 | |