

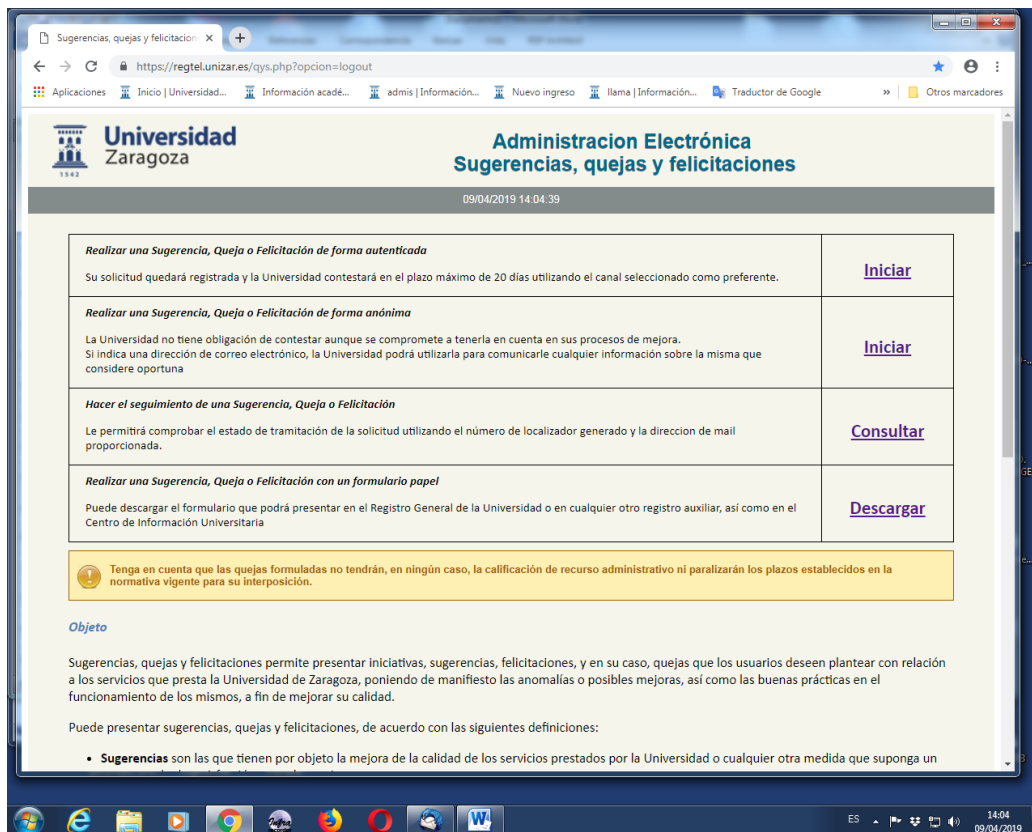
HER@LDO. Quejas, sugerencias y felicitaciones

Universidad de Zaragoza – Centro de información universitaria

Versión documento: 0.0b (Mayo de 2019)

A) Envío de una quejas o sugerencia por parte del ciudadano

El acceso para el ciudadano a la aplicación que permite el envío de sugerencias, quejas y felicitaciones (a partir de ahora incidencias) es <http://ae.unizar.es/qys>



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://regtel.unizar.es/qys.php?opcion=logout>. The page header includes the Universidad Zaragoza logo and the title 'Administración Electrónica Sugerencias, quejas y felicitaciones'. The date and time '09/04/2019 14:04:39' are displayed. The main content area contains a table with four rows, each describing a service and providing a link:

Realizar una Sugerencia, Queja o Felicitación de forma autenticada Su solicitud quedará registrada y la Universidad contestará en el plazo máximo de 20 días utilizando el canal seleccionado como preferente.	Iniciar
Realizar una Sugerencia, Queja o Felicitación de forma anónima La Universidad no tiene obligación de contestar aunque se compromete a tenerla en cuenta en sus procesos de mejora. Si indica una dirección de correo electrónico, la Universidad podrá utilizarla para comunicarle cualquier información sobre la misma que considere oportuna.	Iniciar
Hacer el seguimiento de una Sugerencia, Queja o Felicitación Le permitirá comprobar el estado de tramitación de la solicitud utilizando el número de localizador generado y la dirección de mail proporcionada.	Consultar
Realizar una Sugerencia, Queja o Felicitación con un formulario papel Puede descargar el formulario que podrá presentar en el Registro General de la Universidad o en cualquier otro registro auxiliar, así como en el Centro de Información Universitaria.	Descargar

Below the table, there is a yellow warning box: 'Tenga en cuenta que las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para su interposición.'

Objeto

Sugerencias, quejas y felicitaciones permite presentar iniciativas, sugerencias, felicitaciones, y en su caso, quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la Universidad de Zaragoza, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, a fin de mejorar su calidad.

Puede presentar sugerencias, quejas y felicitaciones, de acuerdo con las siguientes 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

B) Encaminamiento de la incidencia a la unidad de tramitación que debe resolver

Una vez que la incidencia ha sido revisada por el CIU y considerada pertinente, se envía a la unidad más adecuada para su tramitación.

Las personas con perfil para tramitar incidencias recibirán un mensaje de correo indicando la llegada de una nueva queja o sugerencia

Estimado tramitador

Desde el CIU se ha enviado una incidencia (XX) para que la resuelva.

Debe atenderla desde <http://heraldo.unizar.es>, aplicación Sugerencias y Quejas

Comentario para el tramitador:

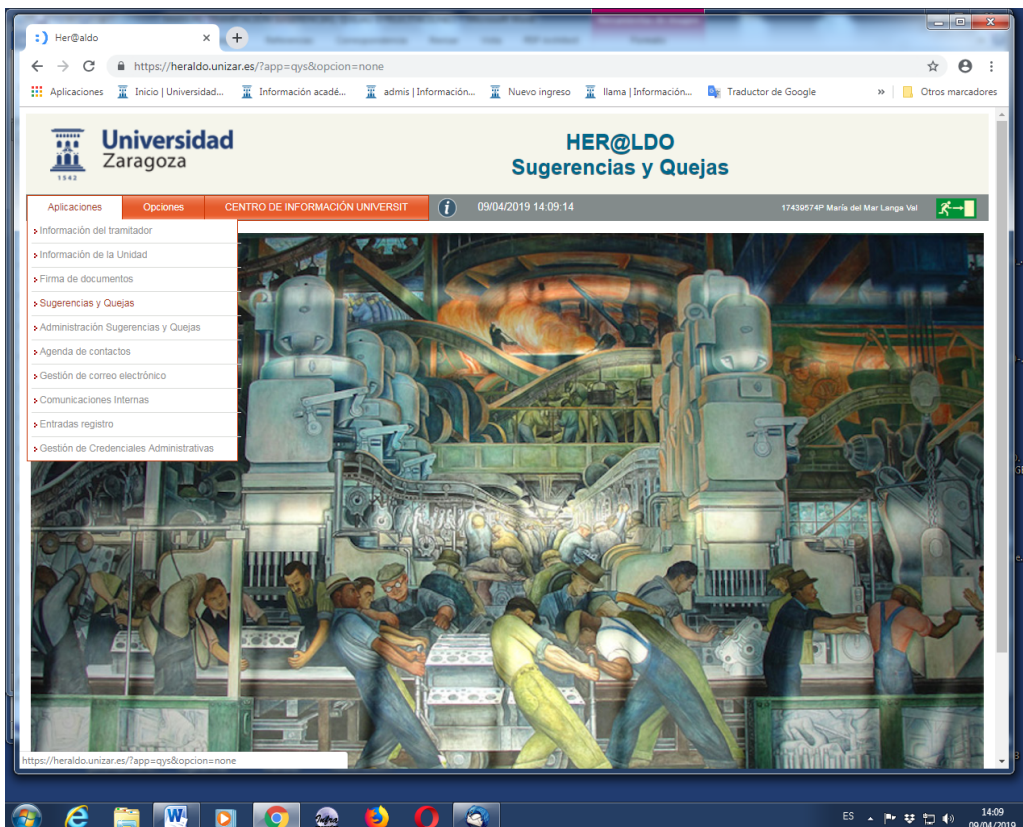
XXXXXXXXXXXXXXXX

Un saludo

C) Tramitación de la incidencia

La unidad tramitadora podrá acceder a las incidencias recibidas desde la plataforma HER@LDO, aplicación **Sugerencias y Quejas**

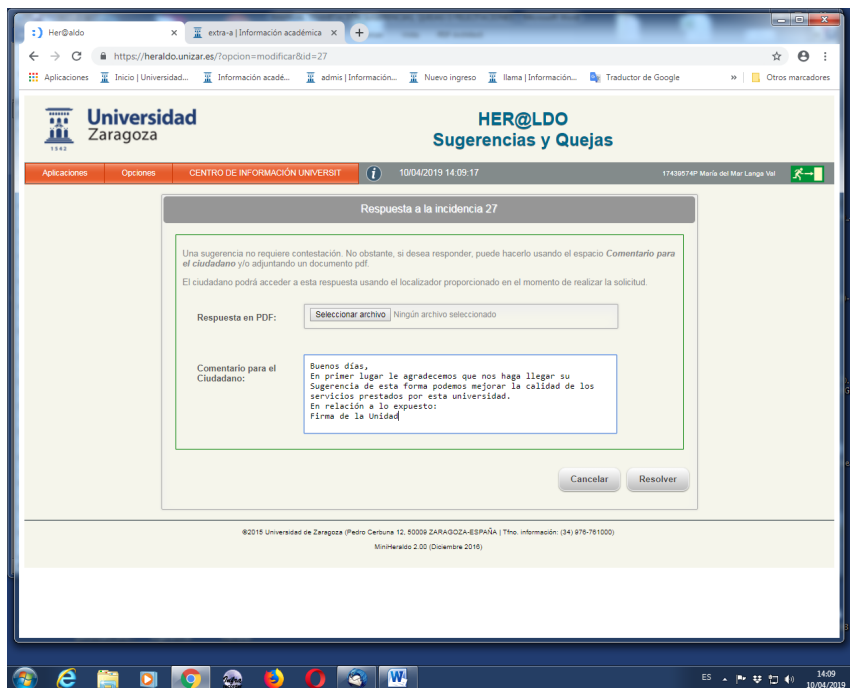
El perfil necesario para acceder a esta aplicación es el mismo que el requerido para la gestión de registros de entrada (REG_SERVICIO)



Una vez resuelta la incidencia, la unidad debe completar el formulario de la misma y pulsar sobre el botón **Resolver**

Existen dos formas de responder la incidencia:

- Respuesta en documento adjunto PDF. con la respuesta en forma de oficio, que es la mas recomendable y obligatoria para las quejas interpuestas en modo autenticado ya que deben anotarse en el registro oficial de salias.
- Realizar la respuesta en **Comentario para el ciudadano**, que puede ser suficiente para contestar agradeciendo una sugerencia o haciendo acuse de recibo para quejas no autenticadas.



HER@LDO
Sugerencias y Quejas

Respuesta a la incidencia 27

Una sugerencia no requiere contestación. No obstante, si desea responder, puede hacerlo usando el espacio **Comentario para el ciudadano** y/o adjuntando un documento pdf.
El ciudadano podrá acceder a esta respuesta usando el localizador proporcionado en el momento de realizar la solicitud.

Respuesta en PDF: Ningún archivo seleccionado

Comentario para el Ciudadano:

Buenos días,
En primer lugar le agradecemos que nos haga llegar su Sugerencia de esta forma podemos mejorar la calidad de los servicios prestados por esta universidad.
En relación a lo expuesto:
Firma de la Unidad

Cancelar Resolver

©2015 Universidad de Zaragoza (Petro Certuna 12, 50009 ZARAGOZA-ESPAÑA | Tfn. información: (34) 976-781000)
Miniferiado 2.00 (Diciembre 2016)

En caso de que la unidad no se considere competente para resolver la incidencia puede devolverla al CIU (botón **Devolver**)

Para devolver una incidencia es necesario indicar las causas de la devolución.

C) Envío de la contestación al ciudadano

Una vez que la unidad resuelve la incidencia, el CIU revisara la respuesta y en caso de considerarse adecuada, la remitirá al ciudadano.

El ciudadano recibirá un aviso por mail de la resolución de la incidencia, si al interponerla se hizo de forma autenticada o se indico un mail de contacto.

En cualquier caso el ciudadano podrá acceder al estado de la incidencia o al escrito de contestación usando el localizador recibido en el momento de interponerla.

Al ciudadano se le solicita contestar a una encuesta de satisfacción sobre la resolución.