

Puede realizar seguimiento

- **Seguimiento** de una comunicación, incidencia o denuncia

Le permitirá comprobar el estado de tramitación de su solicitud utilizando el número de localizador generado y la dirección de correo electrónico proporcionada o el ID de la comunicación si no se proporciona el correo electrónico desde donde la presentó (<https://presede.unizar.es/sii> o <https://sede.unizar.es/sii>, según el caso)

Si ha indicado un correo electrónico, recibe mensajes con información de la presentación, la tramitación, etc. e incluye un enlace para ir al seguimiento de la misma vía online.

TRAMITACION

Todas las comunicaciones llegan inicialmente a la unidad Inspección General de Servicios que las enviará al órgano competente (el indicado por el usuario o lo podrá modificar si no es correcto)

En cada acción (presentación o envío) se genera un correo electrónico informativo a los implicados y se generan trazas de las acciones realizadas sobre la comunicación durante la tramitación.

1. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES

- La **IGS** las puede ver desde
https://preheraldo.unizar.es/?app=sii_admin (preproducción) o
https://heraldo.uniza.es/?app=sii_admin (producción)

Aplicación: Administración Canal Interno Información

Pestaña: Presentadas

- **Sólo los tramitadores de la IGS que tengan el perfil SII_ADMIN** para her@ldo, pueden acceder a la

Aplicación: "Administración Canal Interno de Información" de Her@ldo

Desde esta aplicación la **IGS** puede:

- **Rechazar** Debe indicar una razón del rechazo
Si el ciudadano ha indicado un correo electrónico, recibirá un mensaje indicándole que ha sido rechazada.

- **Enviar a la unidad competente**

Una vez enviada y si pasa el tiempo y no la resuelve se le puede reclamar con lo que le llega un correo electrónico

2. TRAMITACIÓN POR ÓRGANO COMPETENTE

- Una vez que la IGS pasa la comunicación a la unidad competente, con “Enviar a unidad”, ésta lo recibirá y lo podrá ver desde Her@ldo
<https://preheraldo.unizar.es/?app=sii> (preproducción)
<https://heraldo.uniza.es/?app=sii> (producción)

Aplicación: Canal Interno de Información

- **Sólo los tramitadores de esa unidad con perfil SII**, podrán verla y tramitarla:
 - **Devolver:** A la IGS. Indicando el motivo. La IGS verá también qué tramitador la ha devuelto
 - **Resolver:** Puede resolverla, en el plazo de 3 meses, con un PDF, un texto y se indica quien firma la respuesta y el cargo/rol de la persona
 - **Enviar por mail:** Se envía la información de la solicitud por correo electrónico a la dirección indicada (incluidos los ficheros aportados por el ciudadano si los hay)

A continuación se muestran pantallas con la información y correos electrónicos que se envían durante la presentación y la tramitación de una comunicación en alguna de la modalidad (autenticada, no autenticada sin correo electrónico proporcionado, no autenticada pero indicando un correo electrónico), en las tres etapas por las que pasa una comunicación:

- Presentación por el usuario
- Recepción por la IGS
- Tramitación por órgano competente

PRESENTACIÓN DE COMUNICACIÓN EN EL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN **desde la SEDE ELECTRÓNICA**

<https://presede.unizar.es/sii> / <https://sede.unizar.es/sii>

COMUNICACIÓN NO AUTENTICADA y sin correo → Información que se le presenta al usuario una vez presentada

Presentación de Comunicación en el Canal Interno de Información

La comunicación se ha presentado correctamente.

Al haberse presentado en modo anónimo y sin haber proporcionado una cuenta de correo electrónico el **seguimiento de la misma puede realizarla con el ID de la comunicación y el localizador proporcionados a continuación.**

Por favor guarde esta información para poder realizar el seguimiento posteriormente.

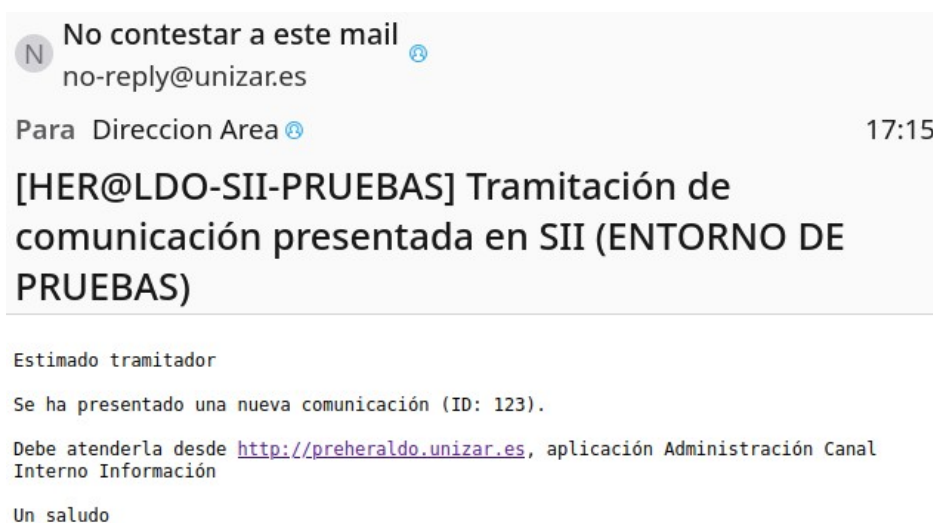
Fecha presentación:

ID Comunicación:

Localizador:

NO SE MANDA MENSAJE A USUARIO

MENSAJE A IGS → correo que se envía a la IGS una vez que el usuario presenta una comunicación



COMUNICACIÓN NO AUTENTICADA y con correo → Información que se le presenta al usuario una vez presentada

Presentación de Comunicación en el Canal Interno de Información

La comunicación se ha presentado correctamente.

Utilice la **dirección de correo electrónico** y el **localizador** para poder hacer el seguimiento de la misma

Por favor guarde la información del localizador para poder realizar el seguimiento posteriormente.

Fecha presentación: 2024-11-20 17:19:04

Mail: psancho@unizar.es

ID Comunicación: 124

Localizador: 46281

Salir

MENSAJE A USUARIO → correo que se envía al usuario una vez que presenta una comunicación

No contestar a este mail
no-reply@unizar.es

Para Psancho

17:20

Canal Interno de Información de la Universidad de Zaragoza
(ENTORNO DE PRUEBAS)

 **Universidad Zaragoza** **Canal Interno de Información DE PRUEBAS**

Presentación de la comunicación número 124

La comunicación ha sido presentada correctamente en la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza.

Cuando se de respuesta a su comunicación se le avisará por este medio

Datos básicos de la Comunicación



ID Comunicación: 124
Modo presentación: anonima
Direccion mail: psancho@unizar.es


Tipo:
Fecha de presentación: 2024-11-20 17:19:04
Localizador: 46281

Acceso a la comunicación

<https://oresede.unizar.es/?app=sii&opcion=seguimiento&id=cHNhbmNob0B1bml6YXliZXhM6MTl0OjQ2Mjpx>

MENSAJE A IGS → correo que se envía a la IGS una vez que el usuario presenta una comunicación

 **No contestar a este mail** 
no-reply@unizar.es

Para Direccion Area  17:20

**[HER@LDO-SII-PRUEBAS] Tramitación de comunicación
presentada en SII (ENTORNO DE PRUEBAS)**

Estimado tramitador

Se ha presentado una nueva comunicación (ID: 124).

Debe atenderla desde <http://preheraldo.unizar.es>, aplicación Administración Canal Interno Información

Un saludo

COMUNICACIÓN AUTENTICADA (Correo electrónico es obligatorio) → → Información que se le presenta al usuario una vez presentada

Presentación de Comunicación en el Canal Interno de Información

La comunicación se ha presentado correctamente.

Utilice la **dirección de correo electrónico** y el **localizador** para poder hacer el seguimiento de la misma

Por favor guarde la información del localizador para poder realizar el seguimiento posteriormente.

Fecha presentación: 2024-11-20 17:25:16

Mail: psancho@unizar.es

ID Comunicación: 125

Localizador: 80641

Salir

MENSAJE A USUARIO → mensaje de correo electrónico que se envía al usuario una vez que presenta una comunicación

No contestar a este mail
no-reply@unizar.es

Para Psancho 17:30

Canal Interno de Información de la Universidad de Zaragoza
(ENTORNO DE PRUEBAS)

 **Universidad Zaragoza** **Canal Interno de Información DE PRUEBAS**

Presentación de la comunicación número 125

La comunicación ha sido presentada correctamente en la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza.

Cuando se de respuesta a su comunicación se le avisará por este medio

Datos básicos de la Comunicación


ID Comunicación: 125
Modo presentación: autenticada
Identificador:
Nombre: PILAR
Primer Apellido: SANCHO
Segundo Apellido: MORENO
Dirección mail: psancho@unizar.es

Tipo: 2024-11-20 17:25:16
Fecha de presentación: 80641
Localizador:

Acceso a la comunicación

<https://presede.unizar.es/?app=sl&opcion=seguimiento&id=CHNhbMNoB0B1bml6YXluZXM6MTI1OjpwNjQx>

MENSAJE A IGS → correo que se envía a la IGS una vez que el usuario presenta una comunicación

 **No contestar a este mail**
no-reply@unizar.es

Para Dirección Area  17:30

**[HER@LDO-SII-PRUEBAS] Tramitación de comunicación
presentada en SII (ENTORNO DE PRUEBAS)**

Estimado tramitador

Se ha presentado una nueva comunicación (ID: 125).

Debe atenderla desde <http://preheraldo.unizar.es>, aplicación Administración Canal Interno Información

Un saludo

TRAMITACIÓN DE COMUNICACIÓN EN EL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN desde **HER@LDO**

<https://preheraldo.unizar.es> / <https://heraldo.unizar.es>

RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES POR LA IGS Aplicación Her@ldo: “Administración Canal Interno de Información” (Perfil: SII_ADMIN)

Hay un **listado de incidencias**, con distintas pestañas según su estado:

- **Todas** → listado de todas las incidencias recibidas en cualquier estado en el que se encuentren
- **Presentadas** → listado de todas las incidencias presentadas antes de iniciar ninguna tramitación sobre ellas
- **En tramitación** → listado con las incidencias de las que se ha iniciado su tramitación enviando a la comisión/comité/etc. competente
- **Finalizadas** → listado con las incidencias ya resueltas por la comisión/comité/etc. competente
- **Rechazadas** → listado con las incidencias que la IGS ha rechazado al usuario que la presentó (si el usuario no ha indicado ningún correo electrónico, no le llegará el rechazo y tampoco podrá hacer el seguimiento online desde la sede)



The screenshot shows the HER@LDO application interface. At the top left is the Universidad Zaragoza logo. At the top right is the HER@LDO logo and the text "ENTORNO DE PRUEBAS de Administración Canal Interno de Información". Below the header is a navigation bar with tabs: "Todas", "Presentadas" (32), "En tramitación", "Finalizadas", and "Rechazadas". Below the navigation bar is a table with columns: ID, Creación, Modificación, Estado, Tipo, Modo, Remite, and Unidad de tramitación. The table contains 6 rows of incident data.

ID	Creación	Modificación	Estado	Tipo	Modo	Remite	Unidad de tramitación
125	2024-11-20 17:24:40	2024-11-20 17:30:02	presentada	autenticada	Auténtica	PILAR SANCHO MORENO	U02100014 DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
124	2024-11-20 17:18:42	2024-11-20 17:20:02	presentada	anonima	Anonima	Anonima: psancho@unizar.es	U02100224 COMITÉ ÉTICO
123	2024-11-20 17:07:51	2024-11-20 17:15:01	presentada	anonima	Anonima	Anonima	U02100225 COMISIÓN DE CONVIVENCIA
119	2024-11-20 16:53:00	2024-11-20 17:05:02	presentada	anonima	Anonima	Anonima	U02100225 COMISIÓN DE CONVIVENCIA
117	2024-11-20 16:46:32	2024-11-20 17:05:02	presentada	anonima	Anonima	Anonima: psancho@unizar.es	U02100225 COMISIÓN DE CONVIVENCIA
116	2024-11-20 16:35:07	2024-11-20 16:40:02	presentada	anonima	Anonima	Anonima	U02100224 COMITÉ ÉTICO

Pinchando sobre cada una de ellas se puede ver la información introducida por el usuario y se puede rechazar (motivar) o iniciar la tramitación

Detalles de la Comunicación 110: presentada

Datos del interesado:

Comunicación enviada de forma anonima

Mail de contacto: psancho@unizar.es

Relación con la Universidad:

Tipo:

Seleccione su vinculación con la Universidad

Centro/Depar/Servicio:

Curso:

Datos de la comunicación:

Fecha presentación:

2024-11-15 12:53:29

Localizador:

76259

Tipo Denuncia:

Estado:

presentada

Canal de denuncia:

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Exposicion:

asda

Salir

Trazas

Enviar a unidad

Rechazar

BOTÓN “RECHAZAR”:

Rechazo de la comunicación 110

Rechazar una comunicación es **no admitirla a trámite** porque no se ajusta a la definición comunicación establecida en la normativa.

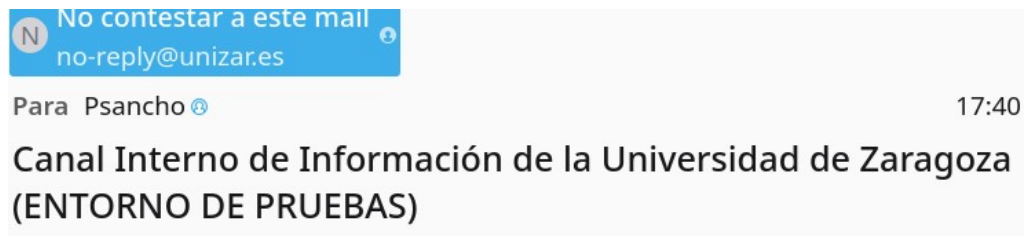
Si disponemos del mail del interesado se le enviará un mensaje indicándole que la comunicación ha sido rechazada. A esta se le adjuntará la razón del rechazo

Razón del rechazo:

RechazarCancelar

La comunicación pasará a listarse en la pestaña: Rechazadas

Si el usuario ha proporcionado una dirección de correo electrónico se le enviará automáticamente un mensaje con el rechazo:



 Canal Interno de Información DE PRUEBAS
Aviso por rechazo de la comunicación número 125 <small>La comunicación ha sido rechazada por la Inspección General de Servicios</small>
Datos básicos de la Comunicación ID Comunicación: 125 Modo presentación: autenticada Identificador: : Nombre: PILAR Primer Apellido: SANCHO Segundo Apellido: MORENO Direccion mail: psancho@unizar.es Tipo: Fecha de presentación: 2024-11-20 17:25:16 Localizador: 80641
Acceso a la comunicación https://presede.unizar.es/?app=si&opcion=seguimiento&id=c+HnhbmNob0B1bmI6YXluZXhM6MT11CjpwWjQz

BOTÓN “ENVIAR A UNIDAD”:

Enviar comunicación para su tramitación: 318

Unidad destino: U02100224 Comité Ético de la Universidad de Zaragoza

Comentario para el tramitador:

Enviar a Unidad Cancelar

La unidad de destino puede modificarla si la IGS considera que no es el órgano competente.

Para ello desde “ENVIAR A UNIDAD”, con el icono de la lupa se puede seleccionar la nueva unidad de destino:

ENTORNO DE PRUEBAS de Administración Canal Interno de Información

20/11/2024 17:45:20

Enviar comunicación para su tramitación: 123

Unidad destino: U02100225 COMISIÓN DE CONVIVENCIA

Comentario para el tramitador:


Selección de destino


- COMISIÓN ANTIFRAUDE
- COMISIÓN DE CONVIVENCIA
- COMITÉ ÉTICO
- DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
- INSPECCION GENERAL DE SERVICIOS
- OFICINA UNIVERSITARIA DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD
- UNIDAD DE IGUALDAD Y OPRA
- UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES


Es obligatorio poner un comentario para el tramitador de la unidad de destino

Cualquier tramitador de la unidad de destino (con el perfil SII de Her@ldo) verá la comunicación que se le pase a su unidad.

Enviar incidencia para su tramitación: 281

Unidad destino: U02110001 UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA (pruebas) 

Tramitador: Cualquier tramitador puede acceder a la incidencia 

Comentarios:  preheraldo.unizar.es

¿Estas seguro de querer enviar a tramitación la incidencia?

Detalles de la incidencia SII: tramitándose

Datos del interesado

Incidencia asociada de Servicio asociado
 Mail de contacto: dltorres@unizar.es

Relación con la Universidad

Tipo: Ciudadano agente a la Universidad
 Centro/Departamento:
 Curso:

Datos de la incidencia

Fecha presentación: 2022-10-17 13:25:20
 Clasificación: 11222
 Tipo Demanda: queja
 Estado: tramitándose
 Canal de demanda: correo@unizar.es
 Repetición: Queja sin autenticar con correo
 Preparación de solución: Queja sin autenticar con correo

Incidencias relacionadas

Fecha	Estado	Descripción	Acción
17/10/22	11222		

Información sobre la incidencia

Fecha creación: 2022-10-18 09:43:08
 Unidad creadora: UNIDAD DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
 Comentario para Tramitador: Por favor atienda esta comunicación presentada por el ciudadano

[Salir](#) [Trazas](#) [Reclamar](#)

Automáticamente se envía un correo electrónico a los tramitadores con perfil SII de la Unidad de destino.



Estimado tramitador

Desde Inspección General de Servicios (ENTORNO DE PRUEBAS) se ha enviado una comunicación (123) para que la resuelva.

Debe atenderla desde <http://preheraldo.unizar.es>, aplicación Canal Interno de Información

Comentario para el tramitador:
 Por favor atiendala

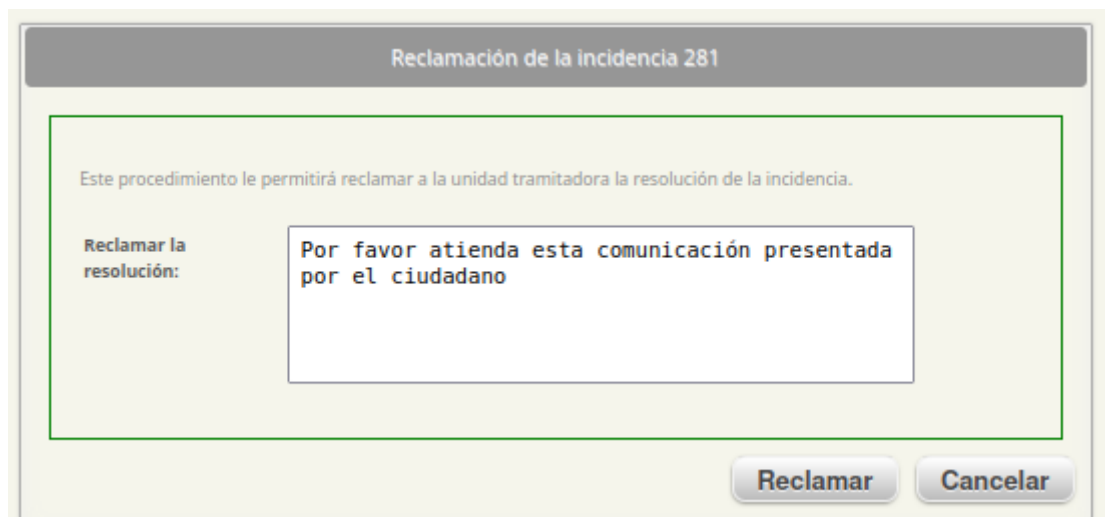
Un saludo

La unidad de destino a la que se le haya enviado puede devolverla a la IGS por ejemplo si estima que no es de su competencia. Si es devuelta la IGS recibirá un correo electrónico avisándole de esta devolución y le volverá a aparecer en la pestaña de Presentadas.



BOTÓN “RECLAMAR”:

La IGS, si han pasado 3 meses y la unidad a la que le paso la comunicación no la ha resuelto, puede reclamar su resolución.



Automáticamente se envía un correo electrónico a los tramitadores con perfil SII de la Unidad de destino

No contestar a este mail
no-reply@unizar.es

Para Direccion Area

17:50

[HER@LDO-SII-PRUEBAS] Tramitación de comunicación presentada en SII (ENTORNO DE PRUEBAS)

Estimado tramitador

Estamos esperando la resolución de la comunicacion número 11 dirigida a su unidad.

Debe atenderla desde <http://preheraldo.unizar.es>, aplicación Canal Interno de Información

Comentario para el tramitador:
Es para vosotros

Un saludo

BOTÓN TRAZAS:

Se lleva un registro de las acciones realizadas sobre cada comunicación

Historico de acciones sobre la incidencia 281

Volver

Fecha:	17-10-2024 13:25:20
Ciudadano:	ciudadano
Evento:	Presentada nueva incidencia anónima

Fecha:	18-10-2024 09:32:58
Tramitador:	Pilar Sancho Moreno
Evento:	Incidencia enviada para su tramitación a U02110001
Comentario:	Por favor atienda esta comunicación presentada por el ciudadano

Fecha:	18-10-2024 09:36:16
Tramitador:	Pilar Sancho Moreno
Evento:	Incidencia reclamada

Volver

TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES POR LA UNIDAD COMPETENTE

Aplicación Her@ldo: “Sistema Interno de Información” (Perfil: SII)

Hay un **listado de incidencias**, con distintas pestañas según su estado:

- **Todas** → listado de todas las incidencias recibidas desde la IGS, en cualquier estado en el que se encuentren (En tramitación, Resueltas, Finalizadas)
- **En tramitación** → listado con las incidencias recibidas desde la IGS, de las que se ha iniciado su tramitación enviando a la comisión/comité/etc. competente
- **Finalizadas** → listado con las incidencias ya resueltas por la comisión/comité/etc. competente

Pinchando sobre cada una de ellas se puede ver la información introducida por el usuario o información del inicio de la tramitación, comentario de la IGS... Se puede devolver a la IGS (motivar), Resolver o enviarla por correo electrónico

Detalles de la comunicación 281: tramitándose

Datos del interesado

Incidencia enviada de forma anónima
Mail de contacto: alonso@heraldo.com

Referencia de la comunicación

Tipo:
Contenido/Objeto/Referencia:
Curso:

Datos de la comunicación

Fecha presentación:
Localización:
Tipo comunicación:
Estado:
Unidad implicada:
Deposición:
Propuesta de solución:

Resumen de la comunicación

Estado	Fecha	Descripción	Acción
Por	10/10		1%

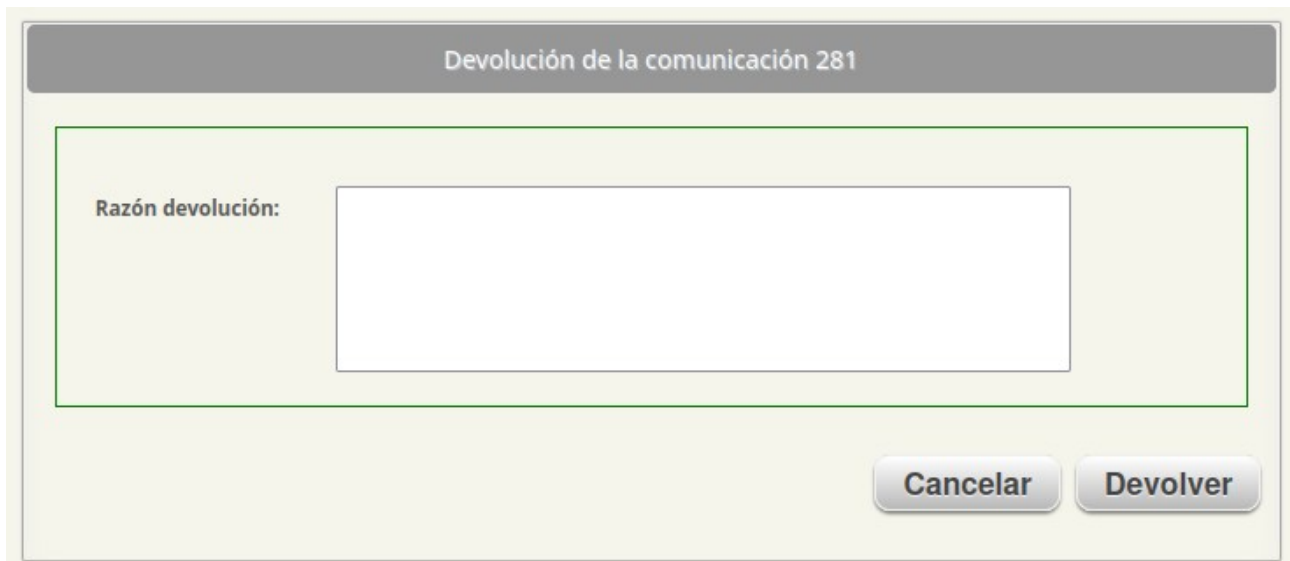
Información sobre la tramitación

Inicio tramitación:
Unidad tramitación:
Comentario para Tramitador:

[Salir](#) [Trazas](#) [Resolver](#) [Devolver](#) [Enviar por Mail](#)

BOTÓN “DEVOLVER”:

La unidad podrá devolver a la IGS una comunicación que considera que no es de su competencia (motivándolo)



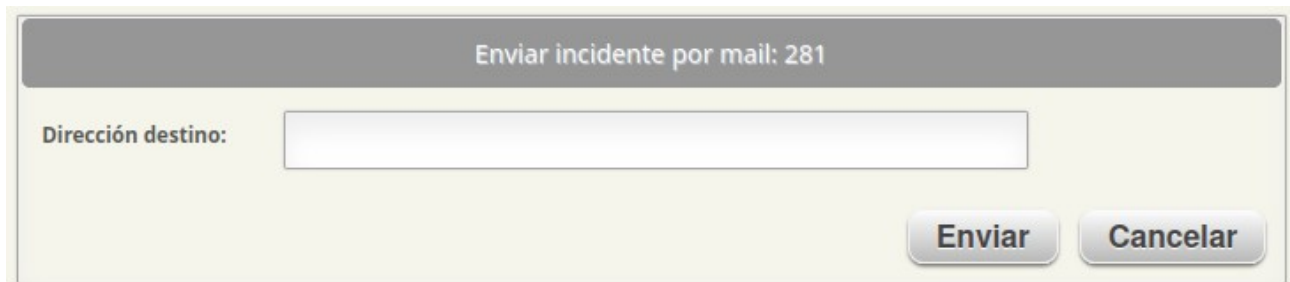
The screenshot shows a dialog box titled "Devolución de la comunicación 281". Inside the dialog, there is a label "Razón devolución:" followed by a large empty text input field. At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Cancelar" and "Devolver".

Le desaparecerá la comunicación de su listado y la IGS recibirá un correo electrónico informándole de la devolución, la IGS podrá verla en su pestaña Presentadas.

Pinchando en la comunicación devuelta, podrá ver si la unidad tramitadora le ha indicado una razón de la devolución.

BOTÓN “ENVIAR POR MAIL”:

La unidad de destino (unidad competente) puede enviar la información de esta comunicación por correo electrónico.



The screenshot shows a dialog box titled "Enviar incidente por mail: 281". Inside the dialog, there is a label "Dirección destino:" followed by an empty text input field. At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Enviar" and "Cancelar".

El correo electrónico muestra un resumen de la información contenida en la comunicación y contiene como adjunto el fichero que el usuario a podido adjuntar a su comunicación.

[HER@LDO-SII-PRUEBAS] Comunicación del Canal Interno de Información 11

INFORMACION DEL INCIDENTE

ID: 11
Fecha Presentación: 2024-10-30 11:41:46
Modo presentación: anonima
Tipo incidencia: comunicacion
Estado: tramitandose
Identificador:
Nombre:
Apellido1:
Apellido2:
Mail:

Vinculacion Tipo:
Vinculacion Centro: SICUZ/AE
Vinculacion Curso: ninguno

Exposición: Es una prueba
Propuesta: No hay que hacer nada

BOTÓN “RESOLVER”:

Respuesta a la comunicación 281

Una reclamación anónima no requiere contestación. No obstante, si desea responder puede hacerlo.

El ciudadano podrá acceder a esta respuesta usando el localizador proporcionado en el momento de realizar la solicitud junto con la dirección de correo electrónico si la ha proporcionado. Si no ha rellenado una dirección de correo electrónico no podrá hacer un seguimiento online.

Como el reclamante ha proporcionado una dirección de mail, el sistema enviará un correo electrónico con la respuesta

Respuesta PDF: No se ha seleccionado ningún archivo.

Respuesta en línea o resumen del PDF:

Firmante Respuesta:

Cargo o Rol:

El usuario que presentó la comunicación puede hacer un seguimiento de la misma con la cuenta de correo electrónico proporcionada o con el ID de la comunicación junto con el localizador. El ID de la comunicación y el localizador se le muestran cuando presenta la comunicación, así mismo se le envían por correo electrónico si lo ha proporcionado:

N No contestar a este mail
no-reply@unizar.es

Para Psancho

18:01

Canal Interno de Información de la Universidad de Zaragoza (ENTORNO DE PRUEBAS)

 Universidad Zaragoza	Canal Interno de Información DE PRUEBAS
Aviso por cambio de estado en comunicación número 124	
La comunicación ha sido resuelta por la unidad de tramitación implicada.	
Datos básicos de la Comunicación	
ID Comunicación:	124
Modo presentación:	anonima
Dirección mail:	psancho@unizar.es
Tipo:	
Fecha de presentación:	2024-11-20 17:19:04
Fecha de resolución:	2024-11-20 18:01:04
Localizador:	46281
Acceso a la comunicación	
https://presede.unizar.es/?app=sii&opcion=seguimiento&id=cHNhbmNob0B1bmI6YXluZXM6MTI0OjQ2Mjgg	

La IGS recibirá también un correo electrónico informándole que ha finalizado la tramitación de la comunicación:

Eliminar Más

N No contestar a este mail
no-reply@unizar.es

Para Direccion Area 18:01

[HER@LDO-SII-PRUEBAS] Tramitación de comunicación presentada en SII (ENTORNO DE PRUEBAS)

Estimado tramitador

La comunicacion número 124 ha sido resuelta por la unidad de tramitación por lo que se da por finalizada.

Aparecerá en la pestaña de Finalizadas en <http://preheraldo.unizar.es>, aplicación Administración Canal Interno Información

Un saludo

UNA VEZ FINALIZADA pasará a la pestaña FINALIZADAS tanto en el entorno de Administración del Canal Interno de Información (IGS) como de la unidad competente de su resolución.

SEGUIMIENTO DESDE LA SEDE CON CORREO ELECTRONICO + LOCALIZADOR

<https://presede.unizar.es/sii> / <https://sede.unizar.es/sii>

Detalles de la Comunicación

Datos del interesado:

Comunicación enviada de forma anónima
mail de contacto: dirsicae@unizar.es


Relación con la Universidad:

Tipo: Ciudadano ajeno a la Universidad
Centro/Depar/Servicio:
Curso:

Datos de la comunicación:

Fecha presentación: 2024-10-17 13:25:20
Localizador: 13222
Tipo comunicación: queja
Canal de denuncia: COMITÉ ÉTICO
Exposición: Queja sin autenticar con correo
Propuesta de solución: Queja sin autenticar con correo

Documentos complementarios:

Nombre	Tamaño	Descripción	Acción
2.pdf	9939		

Resolución de la comunicación

Inicio tramitación: 2024-10-18 12:24:21
Final tramitación: 2024-10-18 12:52:19
Unidad tramitadora: U02110001 UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA (PRUEBAS)

Documento Respuesta: [Descargar documento con la respuesta](#)

Respuesta:
Resolución queja

Firmante Respuesta: Pilar Sancho Moreno