

 Universidad Zaragoza	INDICADOR IC-005-01 PRC-005 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DEMANDAS (QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, DUDAS Y FELICITACIONES)	Código: FIC-005-01	 Facultad de Empresa y Gestión Pública Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.1	
		Fecha: Julio de 2024	
		Página 1 de 1	

Indicador 1

- Nombre: Número de demandas recibidas, diferenciando entre quejas, reclamaciones, dudas, sugerencias y felicitaciones
- Fórmula: Contabilizar
- Período de cálculo: Curso académico
- Sistema de seguimiento: Contabilizar
- Responsable: Administrador/a de la FEGP

Resultados del Indicador

Tipo de demanda ¹	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Origen de la demanda ²	Curso Académico	Resultado ³	Responsable

¹ Queja = 1; Reclamación = 2, Sugerencia = 3; Duda = 4, Felicitación = 5

² Estudiantado = 1; PDI = 2; PTGAS = 3; Egresado(a) = 4; Sociedad civil = 5

³ Solucionado = 1; En trámite = 2

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
V1.0	11/10/2023	Edición inicial
V 1.1	Julio de 2024	Cambio de firmas

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Vicedecano de Política Académica, Investigación y de Calidad	Comité de Calidad	Decana

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015



f517e5041919c1c65e14bae2243c0291

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f517e5041919c1c65e14bae2243c0291>

CSV: f517e5041919c1c65e14bae2243c0291	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 1	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Vicedecano de Política Académica, Investigación y Calidad	28/08/2024 08:42:00	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	28/08/2024 09:39:00	