

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS		CODIF: PA04
---	--	--	-----------------------

Procedimientode Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS / NORMATIVA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
- 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 7. ARCHIVO**
- 8. RESPONSABILIDADES**
- 9. GRUPOS DE INTERÉS**
- 10. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 11. FICHA RESUMEN**

ANEXOS:

- Sistema de Atención de Incidencias-Reclamaciones y Sugerencias.
IT01-PA04
- Incidencia-Reclamación Presentada. **IT02-PA04**
- Queja presentada **IT03-PA04**
- Respuesta a la Incidencia-Reclamación **IT04-PA04**
- Respuesta a la Sugerencia presentada. **IT05-PA04**

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS		CODIF: PA04
---	--	--	-------------------------------

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
B00	20/12/2007	Edición Inicial (Propuesta General del Área de Calidad)
B01	25/04/2008	Adaptación al centro
E01	09/05/2008	Aprobación en Junta de Facultad
E02	04/11/2008	Modificación en respuesta al informe de Evaluación de ACSUG

1. OBJETO

Elaboración: CGC de la Facultad de Ciencias Fecha: 09/05/2008	Revisión: CGC de la Facultad de Ciencias Fecha: 04/11/2008	Aprobación: Comisión Permanente Fecha: 12/11/2008
--	---	--

 UNIVERSIDADE DE VIGO	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS		CODIF: PA04
--	--	--	-----------------------

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se reciben con el fin de mejorar los servicios que la Facultad de Ciencias de la Universidad de Vigo presta a los diferentes grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se planteen a la Facultad de Ciencias.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- Normativa de quejas y sugerencias de la Universidad de Vigo
- Planificación estratégica de la Universidad de Vigo
 - Manual del SGIC de la Facultad de Ciencias
 - Plan de difusión ligado al SGIC
 - Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

4. DEFINICIONES

Incidencia: 1. Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. 2. Número de casos ocurridos. 3. Influencia o repercusión

Alegación: Acción de alegar (Argumento, discurso, etc., a favor o en contra de alguien o algo)

Queja: Acción de quejarse.

Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello

Sugerencia: insinuación, inspiración, idea que se sugiere

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Definición y publicitación del canal de atención de las quejas/reclamaciones/incidencias/sugerencias.

En este procedimiento es muy importante que se delimiten los canales para gestionar las reclamaciones.

- Recepción y canalización de las quejas.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS		CODIF: PA04
---	--	--	-------------------------------

El Equipo Decanal es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias teniendo en cuenta el servicio implicado en dicho proceso.

- **Queja/ reclamación.**

Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación la Jefa de Administración del Centro tendrá que analizarla y buscar una solución. Dicha solución será informada por escrito al reclamante dejándole la oportunidad de solicitar a instancias superiores si no está conforme con la propuesta adoptada.

Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja/reclamación.

- **Sugerencia**

Si la gestión desarrollada es una sugerencia, se realizará en primer lugar un análisis de la sugerencia por la Jefa de Administración del Centro. Si se estima que es viable, se le comunicará a la persona que ha realizado la sugerencia la solución adoptada.

Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluirá la revisión de la gestión y revisión de incidencias reclamaciones y sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

7. ARCHIVO

Además se utilizará para el archivo, gestión y control de los mismos la aplicación informática puesta a disposición del Centro por el Área de Calidad.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
-----------------------------	---------------------	----------------------	------------------------

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS		CODIF: PA04
---	--	--	-----------------------

Sistema de Atención de Incidencias-Reclamaciones y Sugerencias (IT01-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria de Decanato	6 años
Incidencia-Reclamación Presentada (IT02-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria de Decanato	6 años
Queja Presentada (IT03-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria de Decanato	6 años
Respuesta a la Incidencia-Reclamación (IT04-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria de Decanato	6 años
Respuesta a la Sugerencia (IT05-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria de Decanato	6 años
Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA04 E-PM01 QS-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria de Decanato /Área de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo Decanal (ED): Es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. También realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado.

Comisión Permanente: comunicará a la persona que ha iniciado el recurso la solución adoptada.

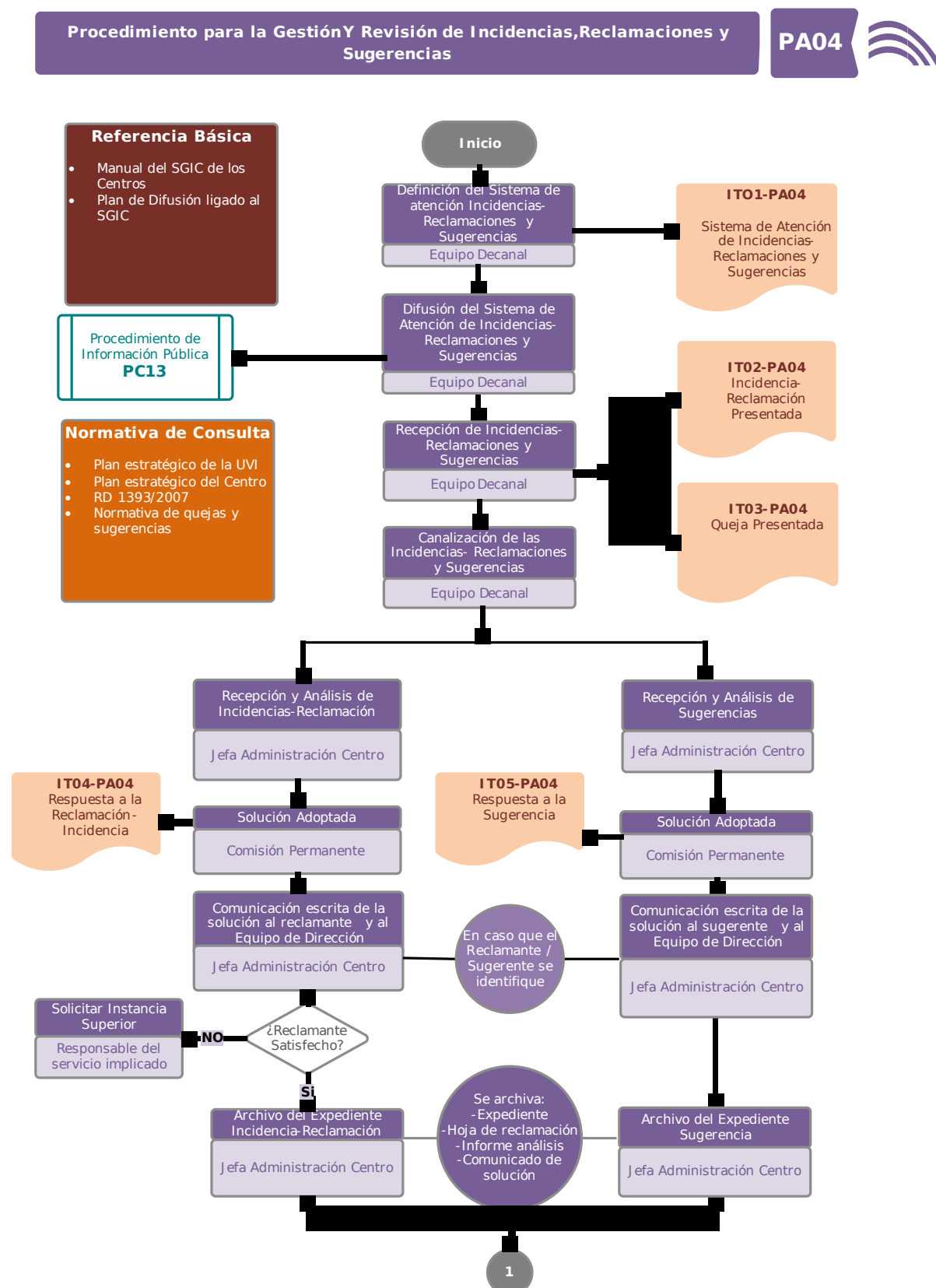
Jefa de Administración del Centro: será la encargada de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.

Comisión de Garantía de Calidad: Dicha comisión evaluará las acciones que se hayan desarrollado y analizará y medirá la consecución del procedimiento.

9. GRUPOS DE INTERÉS

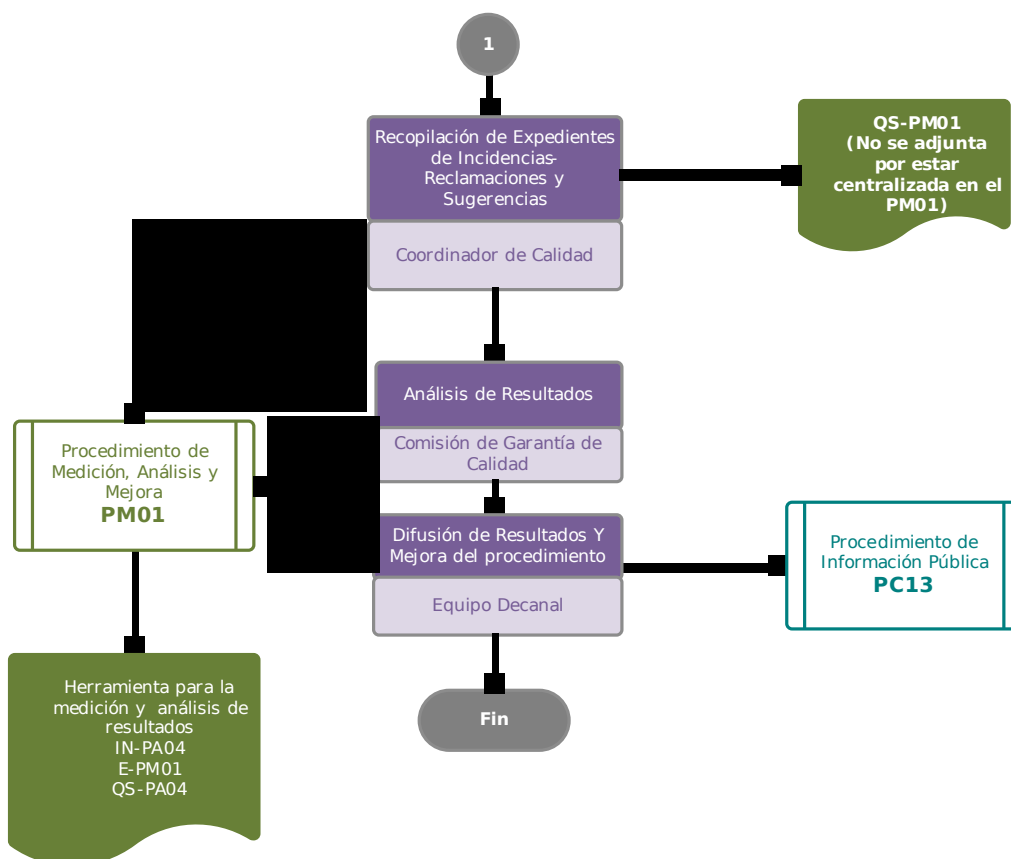
Grupos de Interés																											
Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos																											
	PE01	PE02	PE03	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	PC13	PA01	PA02	PA03	PA04	PA05	PA06	PA07	PA08	PA09	PM01	
Estudiantes	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	P	P	
Personal docente-investigador	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	S	S	P	
PAS	P	P	S	S	S	S	P	S	P	S	P	P	S	S	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
Empleadores	P	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	S	P	
Egresados	P	S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	P	P	
Administraciónes públicas/organismos	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
Sociedad en general	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	S	P	P	
Papel Principal	P																										
Papel Secundario	S																										

10. DIAGRAMA DE FLUJO



Procedimiento para la Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias

PA04



 UNIVERSIDADE DE VIGO	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS		CODIF: PA04
--	--	--	-----------------------

11.FICHA RESUMEN

RESPONSABLES ÓRGANOS / UNIDADES	DISEÑO	✓ Equipo Decanal
	APROBACIÓN	✓ Equipo Decanal
	EJECUCIÓN	✓ Equipo Decanal ✓ Comisión de Garantía de Calidad ✓ Coordinador de Calidad ✓ Jefa de Administración del Centro
	SEGUIMIENTO Y MEJORA	✓ Equipo Decanal del Centro ✓ Comisión de Garantía de Calidad
OTROS ÓRGANOS IMPLICADOS (EXTERNOS AL CENTRO)		
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	✓ <u>Estudiantes</u> : a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>PDI</u> : a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas ✓ <u>PAS</u> : a través de sus representantes en la CGC y participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas y desarrollando las acciones administrativas pertinentes. ✓ <u>Egresados</u> : a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>Empleadores</u> : a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>Administraciones Públicas</u> : Aportando y tomando las decisiones que le competen. ✓ <u>Sociedad en general</u> : Analizando y reaccionando a las acciones establecidas y los resultados obtenidos

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS		CODIF: PA04
---	--	--	-------------------------------

RENDICIÓN DE CUENTAS	El Equipo Decanal del Centro, junto con el Coordinador de Calidad, centralizará las Quejas y sugerencias presentadas derivándolas a los implicados en las mismas para que aporten una respuesta a las mismas. Las reclamaciones presentadas en los registros de la Universidad serán así mismo enviadas a sus destinatarios que formularán una respuesta a la misma de acuerdo a las normativas de aplicación. Responderán de las mismas ante los Órganos Superiores competentes si procediese
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES	Ver apartados 5 y 6 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	La Comisión de Garantía de Calidad del Centro y el Coordinador de Calidad con el apoyo del Área de Calidad recogerán la información oportuna analizándola posteriormente
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA	Tras el análisis de la información, la CGC, junto con el Equipo Decanal elaborarán un informe de resultados, proponiendo las mejoras que se consideren oportunas. La CGC propone así mismo las modificaciones y mejoras al procedimiento cuando sea necesario
INFORMACIÓN PÚBLICA	El Equipo Decanal, junto con la Comisión de Garantía de Calidad, promoverán la información pública pertinente a la vista de los resultados obtenidos, con la finalidad de mantener un permanente flujo de comunicación con los distintos implicados y grupos de interés. El canal de información principal para dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias será el escrito, dirigiéndose directamente a la persona o grupo que formula la queja, sugerencia o reclamación (en los casos en que este-s sean conocido) de forma personal