

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA UCAV www.ucavila.es</p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p><b>PA01</b> PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA</p>
--	---	--------------------------------------

## PA01. Proceso de Gestión y Revisión Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias

### Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y medición
7. Rendición de cuentas y difusión
8. Archivo
9. Responsabilidades
10. Ficha resumen
11. Flujograma

### ANEXOS:

- ANEXO I: Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias
- ANEXO II: Documento informativo de los mecanismos para la realización de quejas/sugerencias/reclamaciones
- ANEXO IV: Documento que recoja la planificación de las acciones
- ANEXO V: Documento para evaluar las acciones desarrolladas
- F01-PA01: Documento de recogida de quejas, sugerencias y felicitaciones

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	11/03/2009	Incorporación de recomendaciones de ANECA
02	09/05/2013	Modificación de anexos. Modificación del desarrollo del proceso incluyendo esquemas de las gestión de las quejas por tipologías

<p>Elaboración: Servicio de Promoción de la Calidad</p> <p>Fecha: 29/04/2013</p>	<p>Revisión Coordinador de Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 30/05/2013</p>	<p>Aprobación: Rectora de la UCAV</p> <p>Fecha: 09/05/2013</p>
--	--	--

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>PA01</b> PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA
---	---	----------------------------------

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Católica de Ávila.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias, relativas a cualquiera de las titulaciones oficiales que imparte la Facultad y en el desarrollo de cualquiera de sus actividades. Quedan al margen los procedimientos de revisión de exámenes (normativa específica), así como otros procedimientos administrativos que igualmente tengan regulación específica.

## 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
- ☞ Planificación estratégica de la universidad

## 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:** 1. Acción de quejarse. 2. Resentimiento, desazón
- **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 PROCESOS

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

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

- *Recepción y canalización de las quejas.*

El Defensor Universitario será el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones, sugerencias y alegaciones, ayudado por Servicio de Calidad que llevará un registro de los documentos de reclamaciones, y sugerencias.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>PA01</b> PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA
---	---	----------------------------------

Las quejas se podrán interponer, preferentemente por escrito dirigido al Defensor Universitario, a través de correo postal o electrónico o vía página web o personalmente, cumplimentando el documento F01-PA01 (Documento de Sugerencia – Queja - Reclamación –Felicitación).

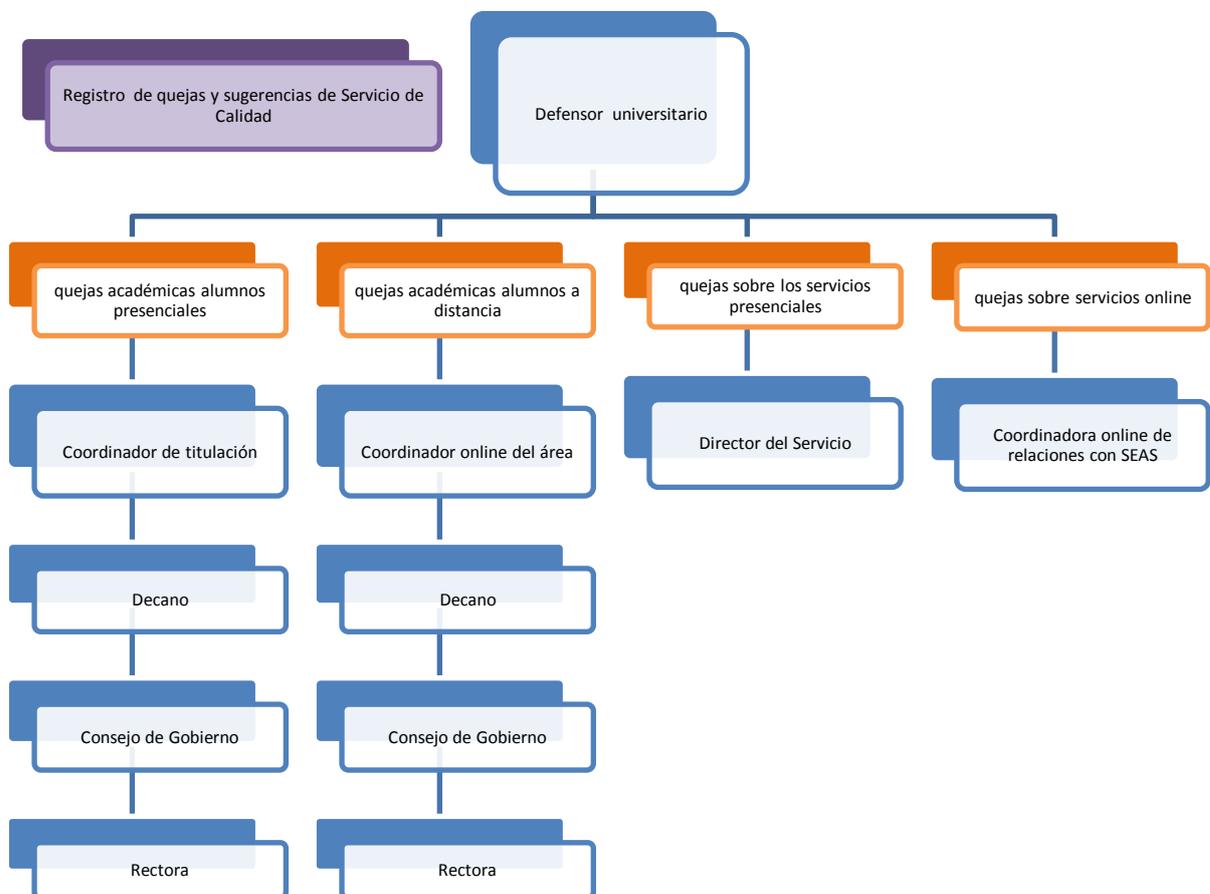
También serán consideradas si se plantean de forma oral, siempre que se formulen al Defensor Universitario, y éste según su criterio y si lo considera oportuno, haga suya la incidencia y cumplimente el correspondiente formato. Si el alumno decide no interponer la reclamación de forma escrita o el Defensor universitario no lo presenta por escrito, se tendrá en cuenta como una comunicación informal de una incidencia pero no tendrá consideración de queja formal.

• *Queja/ reclamación.*

Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación, el responsable del servicio implicado o coordinador de la titulación, 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.

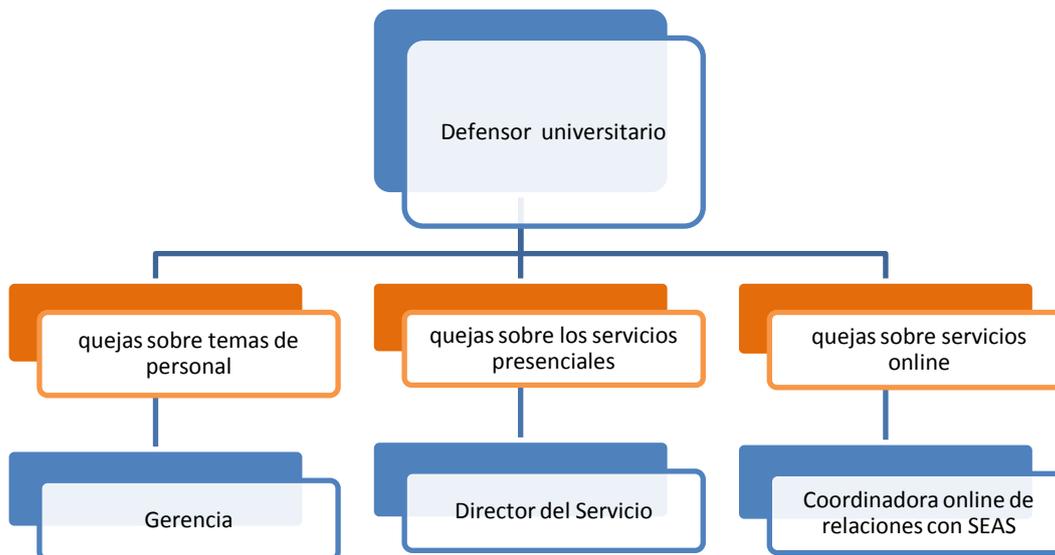
La gestión de las quejas de los alumnos se hará de la siguiente manera



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>PA01</b> PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA
---	---	----------------------------------

El Defensor Universitario hará llegar la resolución al alumno a través del Servicio de Calidad previo registro de la resolución.

Respecto a la gestión de quejas de los profesores y el PAS será la siguiente:



Todo lo relativo a las reclamaciones de exámenes será gestionado conforme al proceso **PC05. Proceso de Evaluación de los aprendizajes.**

• **Sugerencia**

Si la gestión desarrollada es una sugerencia, se realizará en primer lugar un análisis de la sugerencia por el responsable del servicio implicado. 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.

• **Felicitación.**

El responsable del servicio implicado realizará un escrito agradeciendo al remitente su valoración.

• **Incidencias administrativas o instancias generales**

La comunicación del alumno de incidencias administrativas como pueden ser, cambios en la matrícula, solicitudes de devolución de importes, o cualquier otra comunicación de carácter administrativo u que no sea propiamente una queja o sugerencia, deberá registrarse a través de la Secretaria de Alumnos, la cual llevará un registro de instancias generales. La Secretaria de Alumnos será la encargada de canalizar a los responsables correspondientes citadas instancias.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>PA01</b> PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA
---	---	----------------------------------

- Número de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas anualmente (IN01-PA01).
- Porcentaje de sugerencias implantadas (IN02-PA01).

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

La información relativa al proceso será recogida por el Coordinador de Calidad que la aportará a la Comisión de Garantía de Calidad para que realice las consideraciones oportunas.

Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

## 7. RENDICIÓN DE CUENTAS Y DIFUSIÓN

Los departamentos, servicios y, en general, los agentes implicados en este procedimiento enviarán al CC, un resumen de los expedientes sobre las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones que les afecten, así como las evidencias de la evolución de las acciones de mejora que han emprendido, en su caso.

Así mismo, el Defensor Universitario, previa consulta al registro de quejas del Servicio de Calidad, aportará la información de los indicadores relativo a las quejas y sugerencias.

La CGC informará a la Junta de Facultad anualmente sobre los resultados de este proceso y a la sociedad en general atendiendo al proceso **PC12 Información pública**.

## 8. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del servicio implicado.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias/sugerencias.	Papel o informático	Coordinador de calidad / Defensor universitario / Responsable del servicio implicado	6 años
Documento que recoja los canales de publicación de la gestión de las reclamaciones.	Papel o informático	Coordinador de calidad / Defensor universitario / Responsable del servicio implicado	6 años
Documento de sugerencia, queja o alegación	Papel o informático	Defensor universitario / Responsable del servicio implicado	6 años
Informe de análisis de las causas de la queja / reclamación o la sugerencia	Papel o informático	Defensor universitario / Responsable del servicio implicado	6 años
Documento que recoja la	Papel o	PROCAL / Responsable del	6 años

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>PA01</b> PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA
---	---	----------------------------------

planificación de las acciones	informático	servicio implicado
Documento para evaluar las acciones desarrolladas	Papel o informático	PROCAL / Responsable del servicio implicado /Defensor universitario 6 años

## 9. RESPONSABILIDADES

- ↪ **Defensor Universitario:** Es el encargado de recibir o canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Defensor también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, junto al responsable del servicio implicado, comunicará a la persona que ha iniciado el recurso la solución adoptada.
- ↪ **Servicio de Calidad:** es la responsable de llevar actualizado el registro de quejas y sugerencias y proporcionarle la información al Defensor universitario.
- ↪ **Responsable del servicio implicado:** El responsable del servicio será el encargado 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 tendrá como funciones en este proceso, la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado, y la rendición de cuentas.
- ↪ **Coordinador de Calidad:** recepción de las comunicaciones de los responsables implicados y envío de la información a la CGC para su análisis

## 10. FICHA RESUMEN

ORGANO RESPONSABLE		Comisión de Garantía de Calidad
<b>GRUPOS DE INTERES</b>	<b>IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Profesores</u></li> <li>✓ <u>Estudiantes</u></li> <li>✓ <u>PAS:</u> A través de su representante en la Comisión de Garantía de Calidad y a través de sus quejas y sugerencias.</li> <li>✓ <u>Equipo decanal:</u> a través de la CGC y mediante sus propias reuniones y comunicados.</li> <li>✓ <u>El Defensor Universitario</u></li> </ul>
	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	La CGC informará a la Junta de Facultad anualmente sobre los resultados de este proceso y a la sociedad en general atendiendo al proceso <b>PC12 Información pública</b> .
<b>MECANISMOS TOMA DE DECISIONES</b>		Ver apartado 5 del procedimiento

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>PA01</b> PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA
---	---	----------------------------------

<b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE  INFORMACIÓN</b>	Los departamentos, servicios y, en general, los agentes implicados en este procedimiento enviarán al CC, los expedientes sobre las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones que les afecten, así como las evidencias de la evolución de las acciones de mejora que han emprendido, en su caso. CC lo enviará a la CGC para que realice el análisis oportuno.
<b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y  MEJORA</b>	La CGC con los datos que le suministra PROCAL realiza el seguimiento, medición y mejora del proceso según el <b>PM01</b> .

### 11. FLUJOGRAMA

