



Índice

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia/Normativa
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
7. Medidas, análisis y mejora continua
8. Relación de formatos asociados
9. Evidencias
10. Rendición de cuentas
11. Diagrama de Flujo

Resumen de revisiones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/08	Edición inicial

Elaborado por:		Revisado por:
Fdo.: Cinta Canterla González Área de Análisis y Calidad Fecha: 31/01/2008	Fdo.: Gumersindo Caballero Gómez Área de Postgrado Fecha: 14/10/2008	Fdo.: Cinta Canterla González Vicerrectorado de Calidad y Planificación Fecha: 02/02/2009
Aprobado por:		
Fdo.: Lina Gálvez Muñoz Vicerrectorado de Postgrado Fecha: 02/02/2009		

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 los Centros de la Universidad Pablo de Olavide.
2. **Ámbito de aplicación:** Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.
3. **Documentación de referencia/normativa:**
 - ❖ Normativa de quejas y sugerencias de la Universidad.
 - ❖ Plan Estratégico de la Universidad
 - ❖ Plan Estratégico del Centro

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. Resultado que materializa esa acción.

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

Sugerencia: propuesta, idea que se sugiere.

5. Responsabilidades:

Decano y por delegación el Responsable de Calidad y Planificación del Centro: Es el encargado de recibir o canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Decano realizará un seguimiento de las incidencias, alegaciones, quejas, sugerencias y de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado; comunicará a la persona que ha iniciado el recurso la solución adoptada.

Responsable del Departamento/Servicio implicado: El Director/a del Departamento o el Director/a, jefe/a 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 Interna de Calidad del Centro (CGICC): dicha comisión tendrá dos funciones en este proceso: la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado y el archivo de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.

Vicerrector de Tecnología de la Información y Comunicación: Será el responsable de poner a disposición del Centro los mecanismos necesarios para dar apoyo a la gestión de incidencias, reclamación y sugerencias.

6. Desarrollo:

- 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 Decano y por delegación el responsable de Calidad y Planificación del Centro es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones, sugerencias y alegaciones teniendo en cuenta el Departamento/Servicio implicado en dicho proceso.
- Queja/ reclamación.
Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación el responsable del Departamento/Servicio implicado 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/sugerencia.
- Sugerencia
Si la gestión desarrollada es una sugerencia, se realizará en primer lugar un análisis de la sugerencia por el responsable del Departamento /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 al sugerente, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora.
- Felicitación.
El responsable del Departamento/Servicio implicado realizará un escrito agradeciendo al remitente su valoración.

7. Medidas, análisis y mejora continua: 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. El Equipo Directivo revisará el funcionamiento y resolución de las quejas, sugerencias y felicitaciones y elevará un informe a la CGICC que a su vez hará las propuestas pertinentes a la Junta de Centro. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

8. Relación de formatos asociados: No se asocia ningún formato.

9. Evidencias:

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Vicedecano Responsable de Calidad y Planificación del Centro. Una copia de los



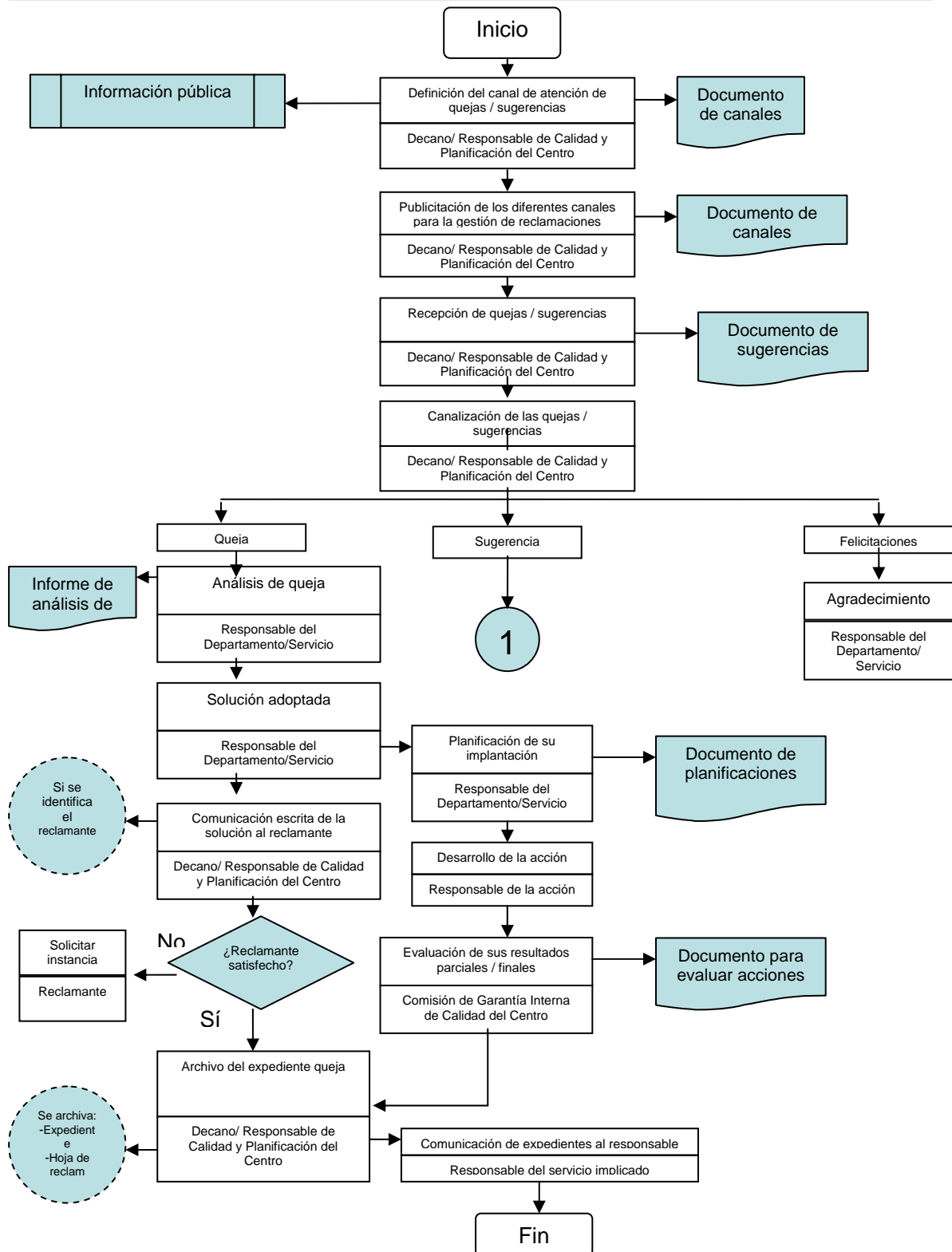
documentos será archivada por el responsable del Departamento/Servicio implicado.

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias.	Papel o informático	Decano Responsable de Calidad y planificación del Centro/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Documento que recoja los canales de publicación de la gestión de las reclamaciones.	Papel o informático	Decano Responsable de Calidad y planificación del Centro/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Documentación de sugerencia, queja o alegación	Papel o informático	Decano Responsable de Calidad y planificación del Centro/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Documento que recoja las planificaciones de las acciones	Papel o informático	Decano Responsable de Calidad y planificación del Centro/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Informe de análisis de las causas de la queja /reclamación o la sugerencia	Papel o informático	Decano Responsable de Calidad y planificación del Centro/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Documento para evaluar las acciones desarrolladas	Papel o informático	Decano Responsable de Calidad y planificación del Centro/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años

10. Rendición de cuentas: Ante la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y ante el Decano para la evaluación de las acciones realizadas.

11. Diagrama de Flujo

PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

