



**ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA  
ENERGÉTICA**

**Procedimiento 406-P16-04**

**Quejas, sugerencias y no conformidades (Operativo)**

**Consolidado el 13-11-2019  
por PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS**

**Validado el 08-01-2020  
Por HINOJOSA LIZANA, MARIA DE LOS ANGELES**

**Generado por: PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS  
en fecha: 09/01/2020 12:10**

## Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S02-03 - Servicio de mantenimiento de los sistemas eléctricos
- 3) 406-S03-02 - Servicio de mantenimiento de climatización
- 4) 406-S04-02 - Servicio de mantenimiento general
- 5) 406-S05-02 - Servicio de mantenimiento de ascensores
- 6) 406-S06-02 - Servicio de planimetría
- 7) 406-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

## Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-62-T01: Estudio y evaluación de las quejas y sugerencias recibidas en el buzón corporativo del área

## Introducción

El proceso de gestión de quejas, sugerencias y no conformidades es asegurar y garantizar el adecuado tratamiento y resolución de las no conformidades detectadas en las actividades realizadas, así como sugerencias, quejas, y reclamaciones presentadas por los usuarios a través de la plataforma común de la Universidad.

## Objeto y Alcance

El objetivo es asegurar garantizar el adecuado tratamiento y resolución de las no conformidades detectadas en las actividades realizadas, así como sugerencias, quejas, y reclamaciones presentadas por el cliente.

Empieza: Reclamación y/o quejas de los clientes y/o detección de no conformidades.

Incluye: Estudio y resolución de las no conformidades en los procesos del sistema de calidad de la gestión de servicios de IMEE.

Termina: Comunicación sobre el tratamiento de la reclamación al cliente o persona que ha detectado la no conformidad.

## Definiciones

- N/C: No conformidad detectada en la prestación de los servicios.

- Quejas: Una queja es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido.
- Sugerencias: Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere.
- Consultas: Es la formulación por parte del usuario de una incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad relacionadas con os servicios prestados.
- Felicitación: Manifestación expresa de la satisfacción de los servicios prestados.

## Normativa y documentación referenciada

- Normativa UPO en la gestión del buzón de quejas de la UPO.  
Cláusula informativa sobre tratamiento de Datos Personales.

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales le informamos que los datos personales que nos facilite a través de este canal serán incluidos en un fichero de SUGERENCIAS, QUEJAS y FELICITACIONES cuyo responsable es la Universidad Pablo de Olavide, con la finalidad de atender las consultas que nos plantee y realizar la correcta gestión de sus suscripciones.  
Normativa de la UPO.

## Información para otras Autoridades de gestión

No aplica

## Requisitos

No aplica

## Obligaciones

No aplica

## Desarrollo del procedimiento

- 1) Este proceso se inicia cuando se detecta por cualquier persona una No Conformidad en los procesos y actividades desarrolladas por el IMEE.  
Este proceso también se inicia cuando en el IMEE entra una sugerencia, queja o reclamación manifestada por los servicios que presta el IMEE a la comunidad universitaria.  
En cualquiera de los supuestos anteriores, la persona registra en la ficha los datos de la No Conformidad, reclamación, queja, sugerencia.  
(No Conformidad = incumplimiento requisitos servicios).

- 2) La persona que ha detectado la No Conformidad se la comunica al responsable de calidad del IMEE para que comience con el tratamiento.
- 3) y 4) El responsable de calidad del IMEE consulta la documentación presentada de la reclamación y/o No conformidad. Elabora Informe. Evalúa la No Conformidad. Propone solución.  
Informa a la Comisión de Calidad para aprobación solución.
- 5) La Comisión de Calidad junto con la dirección de IMEE designa a las personas que debe ejecutar la solución adoptada, concretando plazo de ejecución. Deja registro en el informe
- 6) El responsable designado para la corrección de la No conformidad realiza las tareas correspondientes definidas en el apartado de solución adoptada e informa al responsable de calidad.
- 7) El responsable de calidad comunica a la comisión de calidad que se ha resuelto la No Conformidad. Si no se ha resuelto se vuelve ejecutar de nuevo si no se plantea nueva solución. Se incluye en el informe las actuaciones realizadas.
- 8) y 9) Se trata de una queja y/o reclamación. El responsable de Calidad informa al cliente sobre el tratamiento y resolución de su reclamación. Informe de la resolución reclamación  
(queja = manifestación de insatisfacción).  
(reclamación = manifestación escrita anomalía servicios).  
(sugerencia = información proporcionada cliente para la mejora servicios).
- 10) La Comisión de Calidad estudiará las no conformidades y/o reclamaciones para realizar actividades correctivas y proactivas (en el caso de las sugerencias) teniendo en cuenta gravedad, concurrencias, riesgos y no detención.  
Si procede una acción preventiva y correctiva se dejará constancia en el informe.  
Se creará actividad de la acción a preventiva o correctiva determinada.

## Documentación y modelos

Los modelos son los que determina el buzón de quejas propio de la UPO. Las felicitaciones, quejas, sugerencias pasan por correo al directorio del área de IMEE. En el área existe un buzón físico (con solicitudes de sugerencias y quejas) que se entregan en el área, para aquellas personas que se presentan en las dependencias del área.

## Ficheros de documentación (adjuntados en anexo al documento)

- 1) Formato de quejas y sugerencias en papel

## Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

8306201911131130.pdf

## Formularios relacionados

1) Buzón de Quejas, Sugerencias y felicitaciones  
(<https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web?codigo=AIMEE>)

### **Indicadores asociados**

1) IND\_IMEE-62\_01: Porcentaje de quejas/reclamaciones contestadas/informadas en menos de 5 días hábiles

## **ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN**

**- Flujograma**

**406-P16: RECLAMACIONES Y/O QUEJAS Y NO CONFORMIDADES.**

Cientes/Personal	Dirección IMEE/ Responsable Calidad y Planificación	CGIC/Responsable	Procesos Relacionados	Doc. Ref. /BD	Información Complementaria/Observaciones	Registros
<p>Sugerencia, quejas – N/C</p> <p>ENTRADA MANUAL</p>	<p>1) Detección de no conformidad o recepción de reclamaciones de clientes.</p> <p>¿N/C?</p>			Bd de quejas/reclamaciones/NC	<p>1) Este proceso se inicia cuando se detecta por cualquier persona una No Conformidad en los procesos y actividades desarrolladas por el IMEE. Este proceso también se inicia cuando en el IMEE entra una sugerencia, queja o reclamación manifestada por los servicios que presta el IMEE a la comunidad universitaria. En cualquiera de los supuestos anteriores, la persona registra en la ficha los datos de la No Conformidad, reclamación, queja, sugerencia. (No Conformidad = incumplimiento requisitos servicios).</p>	- quejas - sugerencias, felicitaciones
	<p>SI</p> <p>2) Comunicación al Responsable de Calidad</p>	Comunicación responsable calidad			<p>2) La persona que ha detectado la No Conformidad se la comunica al responsable de calidad del IMEE para que comience con el tratamiento.</p>	- comunicación
	<p>3) Revisar documentación y decisión tratamiento a realizar</p>	<p>4) Aprobación y resolución?</p>			<p>3) y 4) El responsable de calidad del IMEE consulta la documentación presentada de la reclamación y/o No conformidad. Elabora Informe. Evalúa la No Conformidad. Propone solución. Informa a la Comisión de Calidad para aprobación solución.</p>	Anotaciones en el Informe de la No Conformidad y/o reclamación
NO		<p>SI</p> <p>5) Asignación de tareas para resolución No Conformidad</p>	Gestión Incidencias (IMEE-04)		<p>5) La Comisión de Calidad junto con la dirección de IMEE designa a las personas que debe ejecutar la solución adoptada, concretando plazo de ejecución. Deja registro en el informe</p>	Anotaciones en el Informe de la No Conformidad y/o reclamación - Indidencia
	<p>6) Ejecución y Comprobación de la solución</p>	<p>7) ¿solucionado?</p>			<p>6) El responsable designado para la corrección de la No conformidad realiza las tareas correspondientes definidas en el apartado de solución adoptada e informa al responsable de calidad.</p> <p>7) El responsable de calidad comunica a la comisión de calidad que se ha resuelto la No Conformidad. Si no se ha resuelto se vuelve ejecutar de nuevo si no se plantea nueva solución. Se incluye en el informe las actuaciones realizadas.</p>	Anotaciones en el Informe de la No Conformidad y/o reclamación
	<p>8) ¿Es reclamación?</p> <p>SI</p> <p>9) Comunicación al cliente sobre el tratamiento reclamación</p>	<p>NO</p>			<p>8) y 9) Se trata de una queja y/o reclamación. El responsable de Calidad informa al cliente sobre el tratamiento y resolución de su reclamación. Informe de la resolución reclamación</p> <p>(queja = manifestación de insatisfacción). (reclamación = manifestación escrita anomalía servicios). (sugerencia = información proporcionada cliente para la mejora servicios).</p>	Anotaciones en el Informe de la No Conformidad y/o reclamación
<p>Comunicación Cliente</p>		<p>10) Cierre reclamación y/o No Conformidad</p>	Gestión Cambios (IMEE-06)		<p>10) La Comisión de Calidad estudiará las no conformidades y/o reclamaciones para realizar actividades correctivas y proactivas (en el caso de las sugerencias) teniendo en cuenta gravedad, concurrencias, riesgos y no detención. Si procede una acción preventiva y correctiva se dejará constancia en el informe. Se creará actividad de la acción a preventiva o correctiva determinada.</p>	Anotaciones en el Informe de la No Conformidad y/o reclamación
<p>Documento tratamiento realizado</p> <p>Estadísticas resolución</p>						