



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

Anexo 1: Documento que recoja los canales de recogida de reclamaciones, incidencias y sugerencias.

Anexo 2: Documento que recoja los canales de publicitación de la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias.

Anexo 3: Documento de sugerencia, reclamación o incidencia.

Anexo 4: Informe de análisis de las causas de la reclamación, incidencia o la sugerencia.

Anexo 5: Documento que recoja la planificación de las acciones de mejora.

Anexo 6: Documento para evaluar las acciones de mejora desarrolladas.

Resumen de revisiones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/08	Edición inicial
01	26/10/09	Mejoras en el procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:		
Fdo.: Director/a del Área de Análisis y Calidad Fecha: 20/10/2009	Fdo.: Cinta Canterla Vicerrectorado de Calidad y Planificación Fecha: 23/10/2009	Fdo.: Juan M. Cortés Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea Fecha: 23/10/2009	Fdo.: Lina Gálvez Vicerrectorado de Postgrado Fecha: 23/10/2009
Aprobado por:			
Fdo.: Manuel Ferreras Decano de la Facultad de Ciencias Experimentales Fecha: 26/10/2009			

- 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 la Facultad de Ciencias Experimentales (FCEX) 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:

- ❖ Reglamento de tramitación de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Ciencias Experimentales.
- ❖ Plan Estratégico de la Universidad
- ❖ Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias Experimentales

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.

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

Responsable del Departamento/Servicio implicado: El/la 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 mejoras que se pongan en marcha.

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro (CGICFCEX): 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 incidencias, reclamaciones y sugerencias.
En este procedimiento es muy importante que se delimiten los canales para gestionar las mismas.
- Recepción y canalización de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.
El/la Decano/a y, por delegación, el/la responsable de Calidad y Planificación del Centro es el encargado de recibir y canalizar las reclamaciones, sugerencias e incidencias teniendo en cuenta el Departamento/Servicio implicado en dicho proceso.
- Incidencia o Reclamación.
Si la gestión desarrollada es una incidencia 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 incidencia o reclamación.
- 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 Garantía Interna de 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 incidencias, reclamaciones y sugerencias y felicitaciones y elevará un informe a la CGICFCEX que a su vez hará las propuestas pertinentes a la Junta de Centro. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

8. Relación de formatos asociados:

F68-PA07 Reglamento de tramitación de incidencias, sugerencias y reclamaciones a través del buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro.

F69-PA07 Documento con la estadística de incidencias, sugerencias y reclamaciones relativas a las actividades del SGIC presentadas en el Centro y en los Servicios que le prestan apoyo.

F70-PA07 Acta de la Junta de Centro con las propuestas de mejora de las áreas deficitarias identificadas.

9. Evidencias:

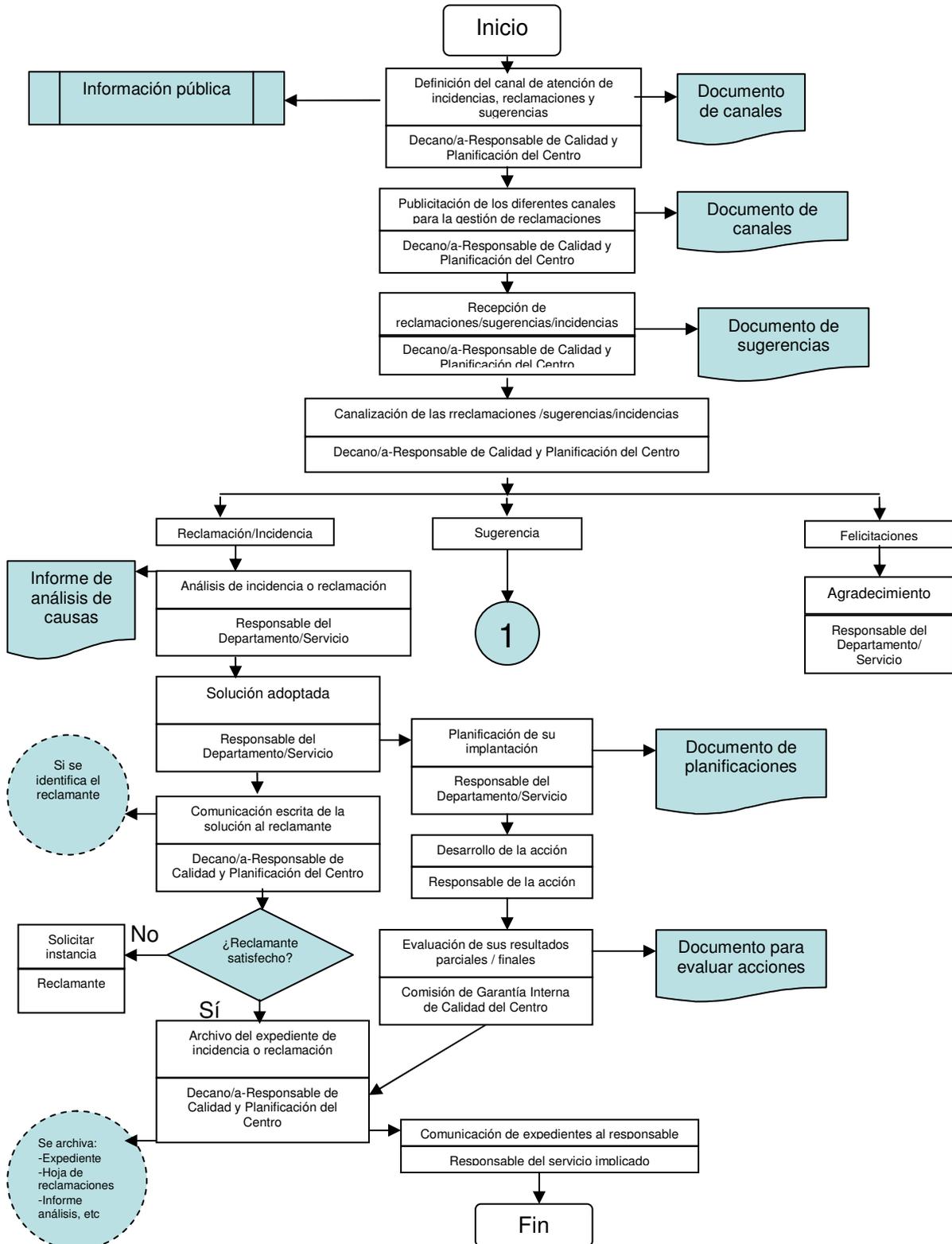
Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el/la Vicedecano/a Responsable de Calidad y Planificación del Centro. Una copia de los documentos será archivada por el responsable del Departamento/Servicio implicado.

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable Custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de recogida de reclamaciones, incidencias y sugerencias.	Papel o informático	VCPFCEX/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Documento que recoja los canales de publicitación de la gestión de las reclamaciones.	Papel o informático	VCPFCEX/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Documentación de sugerencia, reclamación o incidencia	Papel o informático	VCPFCEX/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Documento que recoja las planificaciones de las acciones	Papel o informático	VCPFCEX/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Informe de análisis de las causas de la incidencia, reclamación o la sugerencia	Papel o informático	VCPFCEX/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años
Documento para evaluar las acciones desarrolladas	Papel o informático	VCPFCEX/ Responsable del Departamento/Servicio implicado	6 años

10. Rendición de cuentas: Ante la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y ante el/la Decano/a 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

