




**PA 05 Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

Elaboración:  Director UTC  Fecha: 11/01/2011	Revisión:  Decano/Vicerrector Calidad  Fecha:18/01/2011	Aprobación:  Junta de Gobierno  Fecha:
---	---	--

 Universitat Abat Oliba CEU	Manual de Procesos del SGIC	Facultad de Ciencias Sociales MPSGIC-PA05
--	-----------------------------	--

<b>RESUMEN DE REVISIONES</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo modificación</b>
00	15/10/2009	Edición inicial
01	10/03/2010	Revisión Vic. Calidad
02	10/06/2010	Vic. Calidad
03	11/01/2011	Informe AQU

Barcelona, a 18/06/2011

Dr. José Andrés Rozas  
Decano Facultad de Ciencias Sociales



## 1. OBJETO

Atender a la **comunicación de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones** de todos los grupos de interés. La gestión se efectúa por vías que en el desarrollo del proceso se indican, si bien todas ellas incluyen el envío final de las cuestiones recibidas al Registro Global de sugerencias, quejas y reclamaciones (RG) de la Universidad con objeto de que la información recogida sea de utilidad como indicador en la toma de decisiones.

## 2. ALCANCE

Todas las cuestiones (incidencias, sugerencias, reclamaciones y quejas) recibidas en la Universidad por cualquier canal establecido, procedentes de los distintos grupos de interés. Todos los grupos (estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), administraciones, empleadores, y sociedad en general, pueden presentar sugerencias, quejas, etc. a través de los cauces especificados en este procedimiento.

### 2.1 Grupos de Interés

Todos los grupos (Estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), Administraciones, empleadores, y sociedad, en general) pueden presentar sugerencias, quejas, etc. A través de los cauces especificados en este procedimiento. A su vez, los indicadores detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones, obran como indicadores en la toma de decisiones y se recogen en la información sobre acciones de difusión establecida en el proceso D.6.1 De otra parte, el PDI, los estudiantes y el PAS están representados en el análisis y la toma de decisiones (y propuestas de mejora) a la vista de estos indicadores de quejas y sugerencias, dentro de la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Los empleadores y la sociedad, en general, están representados dentro de la estructura de la Universidad en el Consejo Social y en el Claustro.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Normas de Organización y Funcionamiento de la Universitat Abat Oliba CEU

## 4. DEFINICIONES

Ver glosario

## 5. DESARROLLO

La Unidad Técnica de Calidad es el órgano al que puede dirigir quejas y solicitudes cualquier miembro de la comunidad universitaria mediante escrito razonado y en el plazo máximo de un mes desde el conocimiento de los hechos objeto de las mismas. Éstas deben estar identificadas con nombre y apellidos, mail y teléfono. El Director de la UTC registra la incidencia, la reclamación o la sugerencia en el sistema y da conocimiento al Vicerrector de Postgrados, quien decide comunicarla o no al departamento, servicio o persona afectada incluyendo, si procede, la demanda de un escrito fundamentando lo que considere oportuno sobre la incidencia, reclamación o sugerencia, así como la solución adoptada, indicando un plazo de tiempo para su presentación. Esta comunicación y petición de escrito se hace por medio del Director de la UTC. Una vez recibido el escrito, se comunica al Vicerrector de Calidad; si éste considera solucionada la incidencia, encarga a la UTC el envío de un correo electrónico sobre la resolución de la misma a la persona que realizó la incidencia, reclamación o sugerencia.



Hasta la implantación definitiva de la aplicación informática POLYMITA que gestiona el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, los usuarios tienen dos vías para hacer llegar las incidencias, reclamaciones y sugerencias:

Vía 1: Escribiendo correo electrónico a: [qualitat@uao.es](mailto:qualitat@uao.es)

Vía 2: Escribiendo carta postal dirigida al Director de la Unidad Técnica de Calidad.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de las incidencias, reclamaciones y sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora. El director de la UTC revisará el proceso y comprobará la consecución de las propuestas de mejora incluyéndolas en el informe anual.

- **IN01-PA05** N° de reclamaciones/incidencia/sugerencias recibidas.
- **IN02-PA05** N° de reclamaciones/incidencias/sugerencias atendidas.
- **IN03-PA05** N° de acciones de mejora puestas en marcha.

## 7. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable custodia
Documento de sugerencia, reclamación o incidencia	UTC
Petición de escrito que responda a la sugerencia, reclamación o incidencia	UTC
Escrito que responda a la sugerencia, reclamación o incidencia	UTC
Resolución de la queja, reclamación o sugerencia	UTC
Propuestas de mejora del Sistema	CIC/UTC

El soporte de archivo será en papel o informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente certificación / evaluación de la ANECA.

## 8. RESPONSABILIDADES

**Órgano Responsable:** El responsable del departamento o servicio afectado por la sugerencia, incidencia o reclamación es el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha, que presenta por escrito sólo a instancias del Vicerrector de Calidad.

**Unidad Técnica de Calidad:** El Director de la UTC es el encargado de recibir las sugerencias, reclamaciones o incidencias, de presentarlas al Vicerrector de Calidad, y de comunicar en su caso la petición de un escrito al departamento o servicio afectado. Por otro lado, la UTC comunica a la persona que ha iniciado el recurso la solución adoptada. Es la responsable de realizar el seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado.

**Vicerrector de Calidad:** Resuelve comunicar o no a un departamento o servicio una sugerencia, reclamación o incidencia, demandando si procede un escrito que proponga soluciones a la misma, y resuelve igualmente si dicho escrito da solución satisfactoria. Asimismo es el encargado de definir y publicitar los canales para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.



## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Director de la UTC realiza un informe anual de las incidencias/sugerencias/reclamaciones más comunes así como de las resoluciones tomadas. Comunica al reclamante la resolución adoptada por el órgano competente. También canaliza los recursos hacia el órgano competente.

El Director de la UTC en su informe anual analiza las incidencias, sugerencias y reclamaciones habidas, proponiendo en su caso las acciones de mejora que considere pertinentes. Este informe se reporta al Vicerrector de Calidad, Comisión Interna de calidad y Junta de Gobierno.

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO

