

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA UCAV www.ucavila.es</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</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

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
03	19/02/2021	Modificación del objeto y actualización de referencias. Modificación del desarrollo del proceso. Modificación de la difusión. Adaptación a la nueva tabla de Archivo, inclusión de documentos y codificación. Modificación de responsabilidades.

<p>Elaboración: Servicio de Calidad</p> <p>Fecha: 03/04/2008</p>	<p>Revisión Comisión de Garantía de Calidad</p> <p>Fecha: 27/02/2009</p>	<p>Aprobación: Consejo de gobierno</p> <p>Fecha: 11/03/2009</p>
--	--	---

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>PA01 Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias</b>	<b>Universidad Católica de Ávila</b>
---	--	--------------------------------------

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

## 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 que imparte cada centro de la Universidad 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.

Este procedimiento no recoge las consultas que el usuario pueda realizar sobre cualquier ámbito de la actividad universitaria, debiendo estas orientarse a través de los diferentes puntos de información. De la misma forma, el procedimiento no contempla las quejas o consultas que cualquier miembro de la Comunidad Universitaria pueda plantear al Defensor Universitario de manera verbal.


## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- 📄 Normas de organización y funcionamiento de la Universidad
- 📄 Planificación estratégica de la universidad
- 📄 Planes de estudio
- 📄 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (B.O.E. de 14 de diciembre de 1999)
- 📄 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE de 19 de enero de 2008)

## 4. DEFINICIONES

- **Incidencia:** Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.
- **Queja:** la expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio.
- **Reclamación:** Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>PA01 Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias</b>	<b>Universidad Católica de Ávila</b>
---	--	--------------------------------------

- **Sugerencia:** toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Las sugerencias y quejas podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o, colectivas. Para las quejas, en ningún caso, se aceptará el anonimato.

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

En este procedimiento es muy importante que se delimiten los canales para gestionar las reclamaciones. Los grupos de interés pueden remitir las reclamaciones y/o sugerencias a su Título a través de las vías:

- Presencialmente en el propio Servicio de Calidad o al Defensor universitario
- Presencialmente en el registro de alumnos
- A través del email [calidad@ucavila.es](mailto:calidad@ucavila.es)
- A través del email [defensor.universitario@ucavila.es](mailto:defensor.universitario@ucavila.es)
- Envío postal al Servicio de calidad
- A través del apartado instancias del campus virtual de la UCAV

- **Recepción y canalización de las quejas/ sugerencias / felicitaciones.**

De manera general todos estos documentos serán recogidos y registrados por **el Servicio de Calidad** para su posterior gestión y seguimiento.

Todas las quejas serán canalizadas al Defensor Universitario que será el encargado de hacer el seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

Las incidencias se deberán interponer, preferentemente por escrito dirigido al Defensor Universitario, cumplimentando el formulario F01-PA01 (Instancia genérica 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.

- **Queja/ reclamación.**

Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación por parte de los alumnos, dependiendo de la titulación o el servicio implicado se gestionará de la siguiente manera:

- Para las titulaciones de grado: desde el Servicio de Calidad o el Defensor universitario se enviará al Decanato para su análisis y resolución. Dicha resolución será informada por escrito.
- Para titulaciones de máster: desde el Servicio de Calidad o el Defensor universitario se enviará al Director del máster, quien será el encargado de analizar la queja y su posterior resolución. Si el alumno no estuviera conforme con la resolución del director del Master, el alumno podrá interponer su queja ante el Decanato. Dichas resoluciones, tanto del Director del Máster como del decano serán informadas por escrito al reclamante.
- Para Servicios administrativos: el responsable del servicio o secretaria implicada tendrá que analizar y resolver la queja por escrito al reclamante. En el caso en el que el responsable no pudiera resolver, debería hacerlo el Vicerrector o el cargo académico responsable del servicio o secretaria.
- Para Títulos propios: desde el Servicio de Calidad o el Defensor universitario se enviará al Coordinador del Título, quien será el encargado de analizar la queja y su posterior resolución. Si el alumno no estuviera conforme con la resolución del Coordinador del Título, el alumno podrá interponer su queja ante el Decanato. Dichas resoluciones, tanto del Coordinador del Título como del decano serán informadas por escrito al reclamante.

En todos los casos se le dejará la oportunidad al reclamante de solicitar una resolución a instancias superiores, si no estuviera conforme con la propuesta adoptada. La instancia superior de cualquiera de las quejas antes descritas será la rectora.

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



Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja/sugerencia.

El Defensor Universitario y los Decanos harán llegar la resolución al alumno a través del Servicio de Calidad previo registro de la resolución. Una copia de la resolución será incorporada al expediente del registro de quejas.

Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación por parte de un **profesor o una persona de Administración o servicios (PAS)**, dependiendo del contenido de la queja se gestionará de la siguiente manera:

- Para las quejas sobre temas de personal: desde el Servicio de Calidad o el Defensor universitario se enviará a Gerencia para su análisis y resolución.
- Para las quejas sobre los alumnos: desde el Servicio de Calidad o el Defensor universitario se enviará al Decano de la Facultad a la que pertenece el alumno y al Vicerrector correspondiente, quienes serán los encargados de analizar la queja y su posterior resolución.
- Para las quejas sobre los Servicios administrativos: el responsable del servicio o secretaria implicada tendrá que analizar y resolver la queja por escrito al reclamante. En el caso en el que el responsable no pudiera resolver, debería hacerlo el Vicerrector o el cargo académico responsable del servicio o secretaria.


En todos los casos la resolución será informada por escrito y se le dejará la oportunidad al reclamante de solicitar una resolución a instancias superiores, si no estuviera conforme con la propuesta adoptada. La instancia superior de cualquiera de las quejas antes descritas será la rectora.

Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja/sugerencia.

El Defensor Universitario y los responsables que resuelvan harán llegar la resolución al personal a través del Servicio de Calidad previo registro de la resolución. Una copia de la resolución será incorporada al expediente del registro de quejas.

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



 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA UCAV www.ucavila.es</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p><b>PA01 Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias</b></p>	<p>Universidad Católica de Ávila</p>
--	--	--------------------------------------

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, lleva la misma tramitación que la queja. 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.**

En el caso de las felicitaciones, el responsable del servicio o facultad o persona implicada 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 y 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:

- 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 Servicio 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

Las Facultades, servicios y, en general, los agentes implicados en este procedimiento enviarán al Coordinador de Calidad del Centro y al Servicio de Calidad, la información

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>PA01 Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias</b>	<b>Universidad Católica de Ávila</b>
---	--	--------------------------------------

sobre 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, informando al Claustro 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 Servicio de Calidad. Una copia de los documentos será archivada también por el Defensor universitario.

Formato	Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
F01-PA01	Documento de sugerencia, queja o felicitación	Papel o informático	Defensor universitario Servicio de Calidad Decano Servicio responsable	6 años
F02-PA01	Instrucciones de recogida de quejas, sugerencias y felicitaciones	Papel o informático	Servicio de Calidad	Permanentemente actualizado
F03-PA01	Documento que recoja la planificación de las acciones	Papel o informático	Servicio de Calidad Responsable del servicio implicado Decano	6 años
F04-PA01	Indicadores de Quejas, sugerencias y felicitaciones	Papel o informático	Defensor universitario Servicio de Calidad	6 años
F05-PA01	Seguimiento de indicadores de quejas, sugerencias y felicitaciones	Papel o informático	Defensor universitario Servicio de Calidad	6 años
F07-PA01	Resolución de la queja / reclamación o la sugerencia	Papel o informático	Defensor universitario Servicio de Calidad Decano Servicio responsable	6 años

## 9. RESPONSABILIDADES

↳ **Servicio de Calidad:** Es el encargado de recibir, registrar y canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al Defensor universitario y a la Facultad o servicio implicado. Enviará al interesado la resolución adoptada. Gestión documental del registro de quejas, sugerencias y felicitaciones, y de los expedientes.

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA UCAV www.ucavila.es</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>PA01 Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias</b>	<b>Universidad Católica de Ávila</b>
--	--	--------------------------------------

- ↪ **Defensor Universitario:** El Defensor realizará un seguimiento de la queja o sugerencia, así como de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado.
- ↪ **Decano / Responsable del servicio implicado:** Será el encargado de elaborar las resoluciones y de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.
- ↪ **Comisión de Garantía de calidad:** llevará a cabo la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado.

## 10. FICHA RESUMEN

<b>ORGANO RESPONSABLE</b>		Defensor universitario / Servicio de Calidad
<b>GRUPOS DE INTERES</b>	<b>IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Profesores</u></li> <li>2. <u>Estudiantes</u></li> <li>3. <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>4. <u>Equipo decanal</u>: a través de la CGC y mediante sus propias reuniones y comunicados.</li> <li>5. <u>El Defensor Universitario</u></li> </ol>
	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	La Defensor Universitario informará al Claustro 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>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b>		Las Facultades, servicios y, en general, los agentes implicados en este procedimiento enviarán al Coordinador de Calidad del Centro, la información sobre 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.
<b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA</b>		La Comisión de Calidad con los datos que le suministra el Coordinador de Calidad realiza el seguimiento, medición y mejora del proceso según el <b>PM01</b> .