

PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

CONTENIDO:

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS / NORMATIVA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**
- 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 7. ARCHIVO**
- 8. RESPONSABILIDADES**
- 9. FLUJOGRAMA**

Tabla Resumen de Revisiones:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	28/04/2008	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Fecha: 28 / 04 / 2008	Fecha: / /	Fecha: 28 / 04 / 2008

	PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Página 2 de 7 Manual de procedimientos
---	--	---

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 Económicas y Empresariales de la Universidad de Castilla- La Mancha.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias que pudiese realizar cada uno de los agentes que tienen interés en el Centro, en relación con el funcionamiento del mismo. Los responsables, en cada caso, serán el Decano, los Vicedecanos y el Secretario Académico, según el origen de las incidencias o reclamaciones que se pudiesen producir; es decir, según se trate de profesorado, estudiantes, personal de administración y servicios o sociedad en general.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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

- Normativa de quejas y sugerencias de la Universidad
- Manual del SGIC y el manual de procedimientos del SGIC

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. Resentimiento, desazón

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

 <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete</p>	<p>PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p>Página</p>
		<p>3 de 7</p>
		<p>Manual de procedimientos</p>

Sugerencia: insinuación, inspiración, idea que se sugiere

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

- Definir y publicitar el canal de atención de las quejas/reclamaciones/alegaciones/sugerencias.

En este procedimiento es muy importante que se delimiten los canales para gestionar las reclamaciones. Son varios los canales que se definen para cursar las reclamaciones, alegaciones o sugerencias. A través de impreso formalizado, en la secretaria del Decanato o a través de la página web del Centro.

- Recibir y canalizar las quejas.

El Equipo Directivo es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones, sugerencias y alegaciones teniendo en cuenta el servicio implicado en dicho proceso.

- Queja/ reclamación.

Si la gestión desarrollada en es una queja o reclamación el responsable del 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 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 del sugerente, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora.

- Felicitación.

El responsable del servicio implicado realizará un escrito agradeciendo al remitente su valoración.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

 UCLM <small>UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA</small> Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete	PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Página 4 de 7
		Manual de procedimientos

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. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Responsable de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del servicio implicado.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias.	Papel o informático	Responsable de calidad del centro o Equipo Directivo/ Responsable del servicio implicado	6 años
Documento que recoja los canales de publicación de la gestión de las reclamaciones.	Papel o informático	Responsable de calidad del centro o Equipo Directivo/ Responsable del servicio implicado	6 años
Documento de sugerencia, queja o alegación	Papel o informático	Responsable de calidad del centro o Equipo Directivo/ Responsable del servicio implicado	6 años
Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o la sugerencia	Papel o informático	Responsable de calidad del centro o Equipo Directivo/ Responsable del servicio implicado	6 años
Documento que recoja la planificación de las acciones	Papel o informático	Responsable de calidad del centro o Equipo Directivo/ Responsable del servicio implicado	6 años

 UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete	PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Página
		5 de 7
		Manual de procedimientos

Documento para evaluar las acciones desarrolladas	Papel o informático	Responsable de calidad del centro o Equipo Directivo/ Responsable del servicio implicado	6 años
---	---------------------	--	--------

8. RESPONSABILIDADES

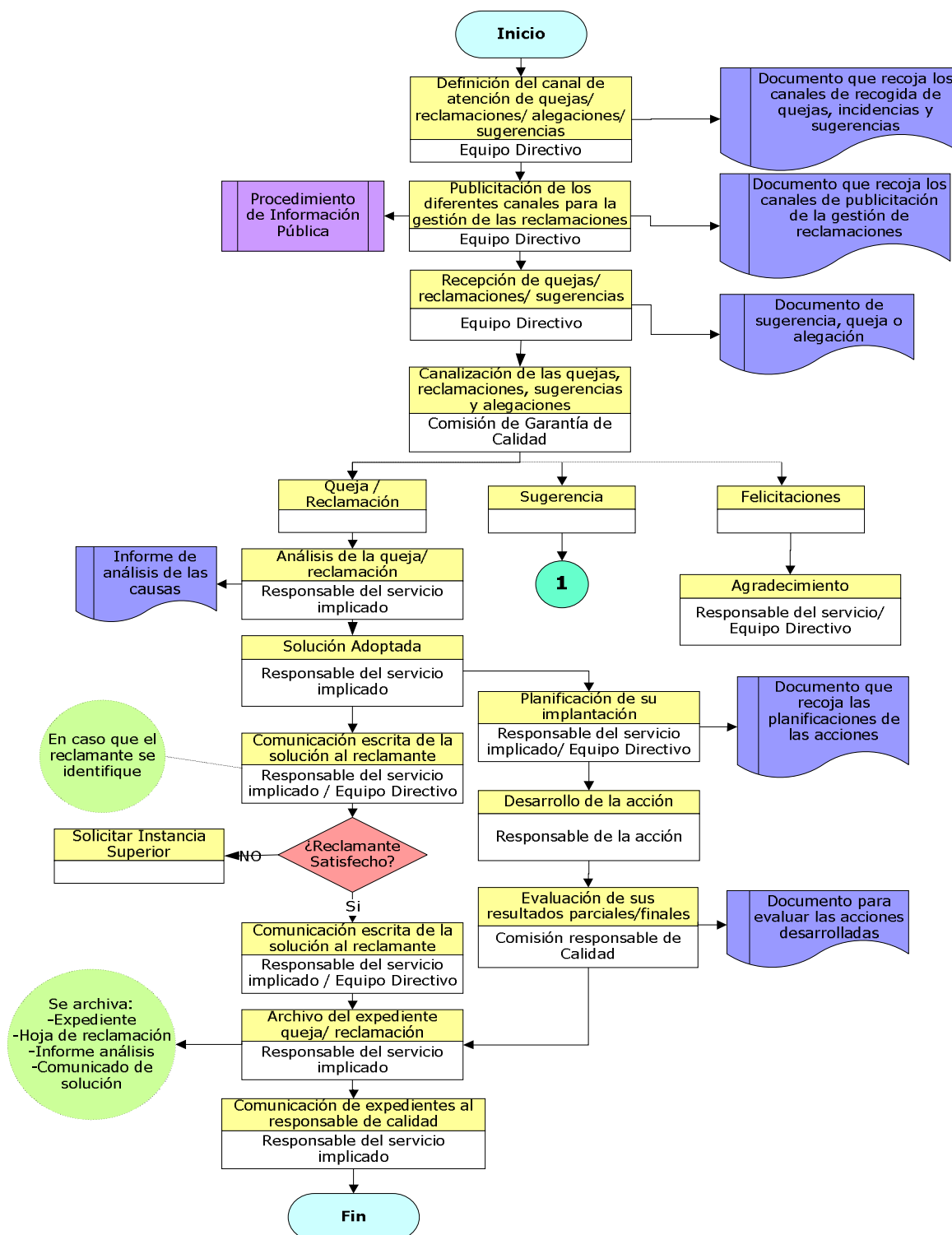
Equipo Directivo (ED): Es el encargado de recibir u canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Equipo Directivo también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, el Equipo junto al responsable del servicio implicado comunicarán a la persona que ha iniciado el recurso la solución adoptada.

Responsable del servicio implicado: El responsable 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 responsable de calidad del centro: 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.

9. FLUJOGRAMA

Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias



Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias

