



Escola Universitaria
de Estudos Empresariais
de Vigo

**ESCUELA
UNIVERSITARIA DE
ESTUDIOS
EMPRESARIALES**
UNIVERSIDAD DE VIGO

**SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS,
RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS**

(APROBADO POR EL EQUIPO DIRECTIVO DE LA EUEE EL 20/5/2011)



UNIVERSIDADE
DE VIGO

REGLAMENTO DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

1) OBJETIVO

La E.U. de Estudios Empresariales de la Universidad de Vigo con el fin de prestarle el mejor servicio a sus grupos de interés y usuarios del centro, quiere establecer vías de comunicación para facilitar la comunicación de la Escuela con todas las personas y organizaciones que utilizan sus servicios. Para ello se establece un sistema para aplicar en la tramitación de incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas en el centro, de acuerdo con el procedimiento PA04: gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias del plan de calidad de E.U. de Estudios Empresariales. Los objetivos son:

- Mejorar la calidad de todas las actividades y servicios.
- Ayudar a incrementar la eficiencia de los recursos humanos y materiales
- Satisfacer a los usuarios.

2) REFERENCIAS/NORMATIVA

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

- Manual del SGIC de la E.U. de Estudios Empresarias de Vigo
- Plan de difusión ligado al SGIC
- Planificación estratégica de la Universidad de Vigo
- Planificación estratégica del Centro
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Normativa de quejas y sugerencias de la Universidad de Vigo

3) ALCANCE

Este reglamento se aplicara a todas las incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas sobre cualquiera de las actividades realizadas en el centro, lo que comprende una gran variedad de asuntos relacionados con la docencia, la investigación, la gestión administrativa, los servicios (aula de informática de libre acceso, biblioteca, etc.).

Podrá presentar una queja, incidencia, reclamación o sugerencia, tanto de forma individual como colectiva, cualquier usuario vinculado a la E.U. de Estudios Empresariales: PDI, PAS, alumnos, empleadores, ex alumnos, etc.

A efectos de esta normativa se entenderá:

- Incidencia: acontecimiento que sobreviene en el transcurso de una actividad y que puede tener alguna influencia o repercusión. Las incidencias se tramitarán como una reclamación y será en su caso el equipo directivo el encargado de promoverla, voluntariamente o a instancia de cualquier usuario que lo comunique.
- Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando disconformidad de que se realiza alguna injusticia, así como las protestas.
- Sugerencia: insinuación, inspiración, idea que se sugiere. Las consultas, preguntas o felicitaciones serán consideradas como sugerencias.
- Alegación: Acción de alegar (Argumento, discurso, etc., a favor o en contra de alguien o algo).
- Queja: Acción de quejarse

4) MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Los mecanismos que se emplearán para difundir el procedimiento de gestión de incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias serán:

- Junta de Escuela
- Página web: <http://www.euee.uvigo.es/>
- Delegación de alumnos
- Acto de bienvenida de los alumnos de primer curso

La información que se incluirá será:

- Canales de presentación de las incidencias/reclamaciones/quejas/sugerencias
- Impreso de incidencia/reclamación/queja/sugerencia
- Procedimiento de gestión de las incidencias/reclamaciones/quejas/sugerencias
- Plazos de resolución de incidencias/reclamaciones/quejas/sugerencias

5) CANALES DE PRESENTACIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias se podrán realizar de modo individual o colectivo. Sólo las sugerencias pueden ser anónimas. En el caso de presentarse a título colectivo deberá figurar un representante.

6) ADMISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El equipo directivo es el encargado de recibir, admitir y dirigir las incidencias/reclamaciones/quejas/sugerencias.

Para que se admita una incidencia/reclamación/queja/sugerencia deberá cumplir los siguientes requisitos:

- En el caso de incidencia, queja o reclamación: Identificación de la persona, personas, colectivo u organización que la presenten.
- Expresión razonada de los motivos de la incidencia/ reclamación/ queja/ sugerencia y de los hechos que la fundamentan, así como las evidencias que la sostienen, en el caso de que existan.

En el plazo máximo de 30 días hábiles, que comenzaran a contar desde la fecha de entrada, se enviará a los interesados una notificación de admisión a trámite de la incidencia/reclamación/queja/sugerencia. En caso de no admitirse, deberá comunicarse los motivos y se archivara el expediente.

7) ANÁLISIS DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS Y ACUERDO DE SOLUCIÓN

Tras admitirse la incidencia/reclamación/queja/sugerencia, el equipo directivo podrá solicitar a la persona, al servicio o al departamento implicado-reclamado toda la documentación e información que considere necesaria.

A la vista de la información y documentación disponible, el equipo directivo analizará la incidencia/reclamación/queja/sugerencia, valorará las posibles causas o determinará la viabilidad y/o el interés de la sugerencia.

En el caso de que la reclamación/queja/incidencia sea favorable o la sugerencia viable y/o de interés prioritario, el equipo directivo acordará la solución que, en su caso, se comunicará al interesado, junto con las explicaciones oportunas o mejora acordada, en un plazo máximo de 60 contados desde la fecha de admisión de la incidencia/reclamación/queja/sugerencia.

Si el acuerdo de la reclamación/queja/sugerencia es desfavorable o la sugerencia no es viable o no es de interés prioritario se notificará, en su caso, al interesado, los motivos del rechazo y se archivara en el expediente.

8) PLAZOS

El plazo máximo para resolver el procedimiento de las incidencias/reclamaciones/quejas/sugerencias será la de 90 días hábiles contados desde la fecha de la presentación.

9) IMPLANTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Paralelamente a la comunicación al interesado, se planificarán, desarrollarán e implantarán las acciones de solución y mejoras acordadas.

El equipo directivo revisará el funcionamiento de las soluciones y acciones de mejora implantada al tiempo que realizará un seguimiento para evaluar los resultados tanto parciales como finales obtenidos.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Sistema de Atención de Incidencias-Reclamaciones y Sugerencias (IT01-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria del Centro	6 años
Incidencia-Reclamación Presentada (IT02-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria del Centro	6 años
Queja Presentada (IT03-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria del Centro	6 años
Respuesta a la Incidencia-Reclamación (IT04-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria del Centro	6 años
Respuesta a la Sugerencia (IT05-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria del Centro	6 años
Herramienta para la edición y análisis de resultados (IN-PA04 E-PM01 QS-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria del Centro/Área de Calidad	6 años