


 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA04</b></p>
---	--	---	-------------------------------

**Procedimientode Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y  
Sugerencias**

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS / NORMATIVA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
- 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 7. ARCHIVO**
- 8. RESPONSABILIDADES**
- 9. GRUPOS DE INTERÉS**
- 10. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 11. FICHA RESUMEN**



**ANEXOS:**

- Sistema de Atención de Incidencias-Reclamaciones y Sugerencias. **IT01-PA04**
- Incidencia-Reclamación Presentada. **IT02-PA04**
- Queja presentada **IT03-PA04**
- Respuesta a la Incidencia-Reclamación **IT04-PA04**
- Respuesta a la Sugerencia presentada. **IT05-PA04**

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA04</b></p>
---	--	---	-------------------------------

<b>RESUMEN DE REVISIONES</b>		
<i>Edición</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo de la modificación</i>
E01	<i>Fecha:11/06/09</i>	Elaboración del SGIC de la E.U. de Estudos Empresariais a partir de la Documentación-Marco facilitada por el Área de Calidad de la Universidade de Vigo

<i>Elaborado por:</i> Área de Calidad	<i>Revisado por:</i> Comisión de Garantía de Calidad	<i>Aprobado por:</i> Comisión Permanente
<i>Firma:</i>  <i>Ángeles Cancela Carral</i> <i>Directora del Área de Calidade</i>  <i>Fecha:11/03/09</i>	<i>Firma</i>  <i>Patricio Sánchez Bello</i> <i>Presidente de la CGC</i>  <i>Fecha:15/05/09</i>	<i>Firma</i>  <i>Patricio Sánchez Bello</i> <i>Director de la E.U. de Estudos</i> <i>Empresariais</i>  <i>Fecha:11/06/09</i>

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA04</b></p>
---	--	---	-------------------------------

## 1. OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se reciben con el fin de mejorar los servicios que la E.U. de Estudos Empresariais de la Universidade de Vigo presta a los diferentes grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se planteen a la E.U. de Estudos Empresariais.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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

- Manual del SGIC de la E.U. de Estudos Empresariais
- Plan de difusión ligado al SGIC
- Planificación estratégica de la Universidade 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 Universidade de Vigo

## 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:** Acción de quejarse.

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

**Sugerencia:** insinuación, inspiración, idea que se sugiere

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA04</b></p>
---	--	---	-------------------------------

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias, canaliza las actuaciones emprendidas por el centro para conocer y recabar información procedente de los grupos de interés que alertan acerca de cuestiones que son susceptibles de mejora.



El Equipo Directivo es el responsable de definir el Sistema de Quejas y Sugerencias establecido en el Centro y de canalizarlas al fin de que se pueda dar respuesta a las mismas a la mayor celeridad.

La persona, órgano o unidad que se vea "afectada" por la queja o sugerencia analizará el escrito presentado, adoptando si procede una solución y dando respuesta al solicitante siempre que sea posible, y no se trate de quejas o sugerencias anónimas.

Una vez adoptada la solución, la queja o sugerencia será archivada junto con la solución adoptada y la comunicación, si es el caso, ofrecida al solicitante. Esta documentación será analizada anualmente por la Comisión de Garantía de Calidad para formalizar las acciones de mejora que correspondan, tal y como se detalla en Procedimiento de Medición Análisis y Mejora ( PM01)

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluirá la revisión de la gestión y revisión de incidencias reclamaciones y sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.



 UNIVERSIDADE DE VIGO	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	 Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo	CODIF: <b>PA04</b>
--	--	---	-----------------------

## 7. ARCHIVO

Se utilizará para el archivo, gestión y control de los documentos y evidencias, la aplicación informática puesta a disposición del Centro por el Área de Calidad a través del siguiente enlace:

<http://vicntc.uvigo.es/calidad/index.php>

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 medición y análisis de resultados (IN-PA04 E-PM01 QS-PA04)	Papel y/o informático	Secretaria del Centro/Área de Calidad	6 años

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA04</b></p>
---	--	---	-------------------------------

## 8. RESPONSABILIDADES

**Equipo Directivo (ED):** Es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. También realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Recibirá copia de las soluciones a las quejas o sugerencias planteadas

**Persona responsable, servicio/departamento implicado:** La persona, el responsable del servicio y/o del departamento implicado será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha. Comunicar por escrito al reclamante o a quien formule una sugerencia, la solución adoptada. Enviar anualmente expedientes al Coordinador de Calidad.

**Coordinador de Calidad:** Recopilará todos los expedientes para su posterior evaluación y análisis

**Comisión de Garantía de Calidad:** Analizará los resultados asociados al procedimiento y propondrá las mejoras oportunas junto con el **Equipo Directivo** y el **Coordinador de Calidad**



## 9. GRUPOS DE INTERÉS

### Grupos de Interés

#### Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos

	PE01	PE02	PE03	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	PC13	PA01	PA02	PA03	PA04	PA05	PA06	PA07	PA08	PA09	PM01
<i>Estudiantes</i>	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	<b>P</b>	S	S	S	S	P	P
<i>Personal docente-investigador</i>	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	P	P	<b>P</b>	P	P	S	S	S	P
<i>PAS</i>	P	P	S	S	S	S	P	S	P	S	P	P	S	S	S	P	P	P	P	<b>P</b>	P	P	P	P	P	P
<i>Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad</i>	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	<b>P</b>	P	P	P	P	P	P
<i>Empleadores</i>	P	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	P	P	P	S	P	P	<b>P</b>	S	S	S	S	S	P
<i>Egresados</i>	P	S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	P	P	P	S	P	P	<b>P</b>	S	S	S	S	P	P
<i>Administraciones públicas/organismos</i>	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	<b>P</b>	P	P	P	P	P	P
<i>Sociedad en general</i>	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	<b>P</b>	P	P	S	S	P	P

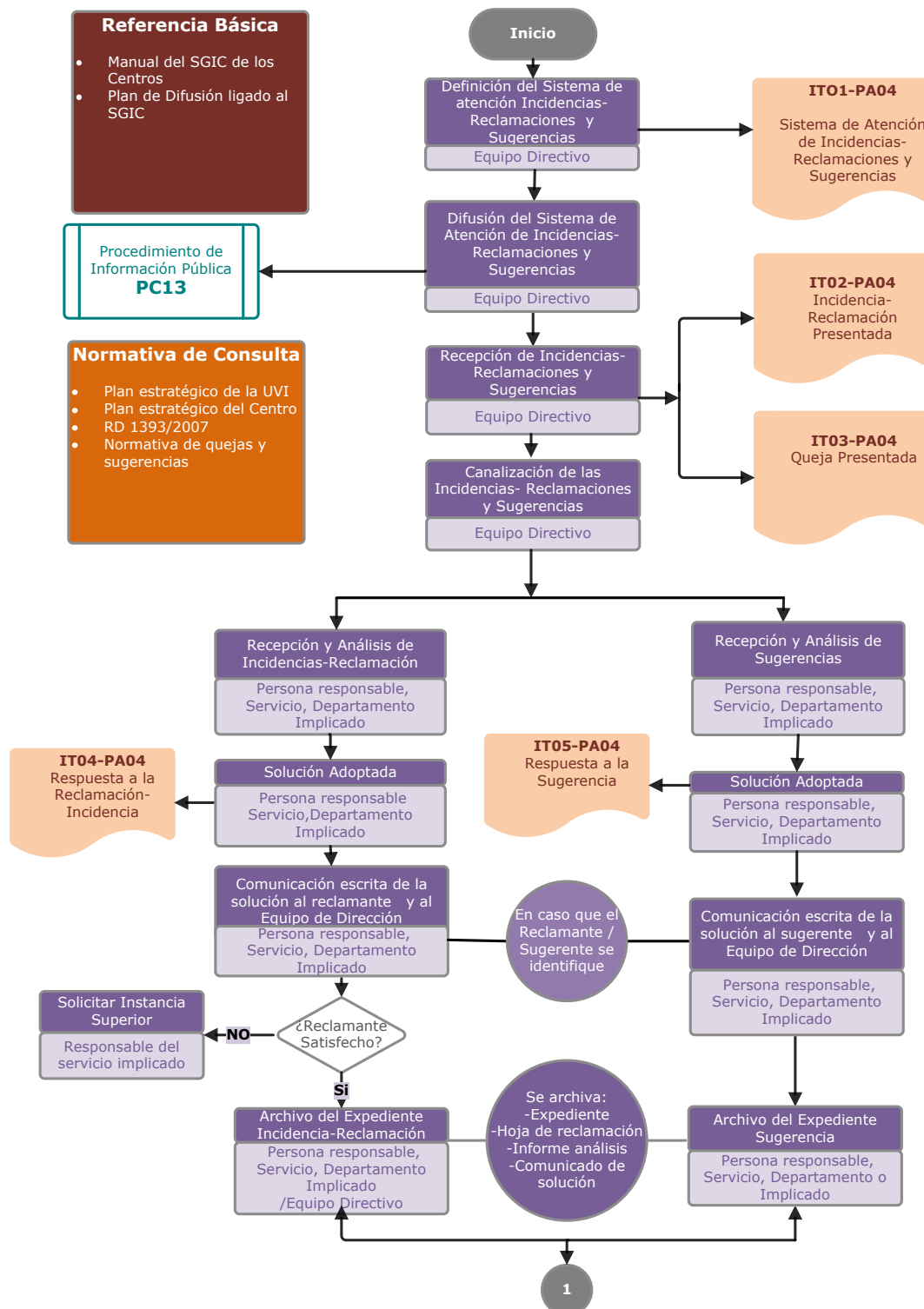
*Papel Principal* P

*Papel Secundario* S



## 10. DIAGRAMA DE FLUJO

### Procedimiento para la Gestión Y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias

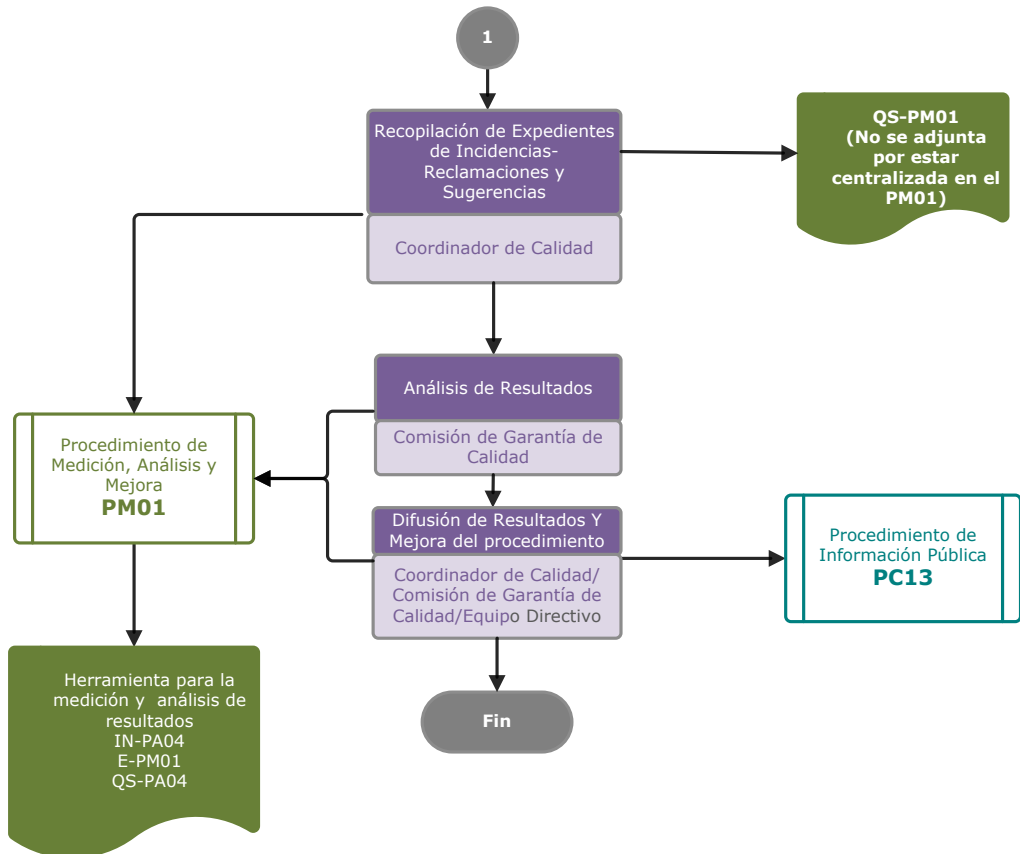
PA04







 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA04</b></p>
---	--	---	-------------------------------



**Procedimiento para la Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias** **PA04** 



 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA04</b></p>
---	--	---	-------------------------------

## 11.FICHA RESUMEN

<b>ÓRGANOS / UNIDADES RESPONSABLES</b>	<b>DISEÑO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Directivo</li> </ul>
	<b>APROBACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Directivo</li> </ul>
	<b>EJECUCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Directivo</li> <li>✓ Comisión de Garantía de Calidad</li> <li>✓ Coordinador de Calidad</li> <li>✓ Órgano, persona, servicio o Departamento implicado</li> </ul>
	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Directivo del Centro</li> <li>✓ Comisión de Garantía de Calidad</li> <li>✓ Coordinador de Calidad</li> </ul>
<b>OTROS ÓRGANOS IMPLICADOS (EXTERNOS AL CENTRO)</b>		
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Estudiantes</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas.</li> <li>✓ <u>PDI</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas</li> <li>✓ <u>PAS</u>: a través de sus representantes en la CGC y participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas y desarrollando las acciones administrativas pertinentes.</li> <li>✓ <u>Egresados</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas.</li> <li>✓ <u>Empleadores</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas.</li> <li>✓ <u>Administraciones Públicas</u>: Aportando y tomando las decisiones que le competen.</li> <li>✓ <u>Sociedad en general</u>: Analizando y reaccionando a las acciones establecidas y los resultados obtenidos</li> </ul>

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA04</b></p>
---	--	---	-------------------------------

<p><b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b></p>	<p>El Equipo Directivo del Centro, junto con el Coordinador de Calidad, centralizará las Quejas y sugerencias presentadas derivándolas a los implicados en las mismas para que aporten una respuesta a las mismas.</p> <p>Las reclamaciones presentadas en los registros de la Universidade serán así mismo enviadas a sus destinatarios que formularán una respuesta a la misma de acuerdo a las normativas de aplicación. Responderán de las mismas ante los Órganos Superiores competentes si procediese</p>
<p><b>MECANISMOS TOMA DE DECISIONES</b></p>	<p>Ver apartados 5 y 6 del procedimiento.</p>
<p><b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b></p>	<p>La Comisión de Garantía de Calidad del Centro y el Coordinador de Calidad con el apoyo del Área de Calidad recogerán la información oportuna analizándola posteriormente</p>
<p><b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA</b></p>	<p>Tras el análisis de la información, la CGC, junto con el Equipo Directivo elaborarán un informe de resultados, proponiendo las mejoras que se consideren oportunas. La CGC propone así mismo las modificaciones y mejoras al procedimiento cuando sea necesario</p>
<p><b>INFORMACIÓN PÚBLICA</b></p>	<p>El Equipo Directivo, junto con el/la Coordinador-a de Calidad y la Comisión de Garantía de Calidad, promoverán la información pública pertinente a la vista de los resultados obtenidos, con la finalidad de mantener un permanente flujo de comunicación con los distintos implicados y grupos de interés.</p> <p>El canal de información principal para dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias será el escrito, dirigiéndose directamente a la persona o grupo que formula la queja, sugerencia o reclamación (en los casos en que este-s sean conocido) de forma personal</p>