



Universidad de Valladolid

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO
 - 5.1 Incidencias y sugerencias
 - 5.2 Reclamaciones
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Elaborado por: <i>Juan Carlos Fraile Marinero</i> <i>Responsable de Calidad del Centro</i>	Revisado por: <i>Jesús Pisano Alonso</i> <i>Director de la Escuela de</i> <i>Ingenierías Industriales</i>	Aprobado por: <i>Junta de Escuela</i>
Fecha: <i>12 de Junio de 2017</i>	Fecha: <i>4 de Septiembre de 2017</i>	Fecha: <i>26 de Septiembre de 2017</i>
Firma:	Firma:	Firma:



Universidad de Valladolid

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar para dar respuesta a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que afecten a la Escuela de Ingenierías Industriales (EII) de la Universidad de Valladolid (UVa).

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias planteadas por los diversos grupos de interés de la EII, y que sean competencia de la EII.

3. DOCUMENTACIÓN

Documentos de referencia:

- Estatutos de la Universidad de Valladolid (Acuerdo 104/2003, de 10 de julio, de la Junta de Castilla y León, BOCYL de 16 de julio de 2003).
- Versión consolidada del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Directrices Generales de Política Docente e Investigadora 2017-2018, aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 30 de marzo de 2017.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Documentación del Programa AUDIT.
- Capítulo 1 del **Manual de Gestión del SGIC**: Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Capítulo 9 del **Manual de Gestión del SGIC**: Resultados de los Programas Formativos.
- Procedimiento **PA09** de Información Pública

Documentos generados:

- **F01-PA11**: Impreso para la Comunicación de Incidencias, Reclamaciones y sugerencias.
- **F02-PA11**: Comunicación al Interesado
- **F03-PA11**: Informe para Análisis y Planificación de Respuestas a Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias
- **F04-PA11**: Evaluación de las Acciones.

4. DEFINICIONES

Incidencia: Lo que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene alguna conexión con él.

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

Sugerencia: Insinuación, inspiración o idea que se propone.



Universidad de Valladolid

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES

5. DESARROLLO

La Dirección del Centro es el órgano que diseña los sistemas de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (IRS). Se aprueban por Junta de Escuela (formato **F02-MC-01**), donde están representados todos los grupos de interés del Centro (alumnos, PDI, PAS). Estos sistemas se revisarán anualmente.

El equipo directivo será el encargado de difundir, según el *procedimiento PA09 de Información Pública* la metodología para la recogida y resolución de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias se tendrá en cuenta la legislación y normativa vigente aplicable al respecto.

5.1 Incidencias y Sugerencias

Las incidencias y sugerencias (I-S) son recogidas a través de:

- Buzón de "I-S" cuyo enlace está disponible en la web del centro. En dicho enlace está el formulario **F01-PA11** que se debe rellenar para presentar la I-S. Adicionalmente es posible presentar una I-S en formato papel (según formulario **F01-PA11**), que deberá ser entregada en la secretaría administrativa del Centro. En este caso, esta I-S es mecanizada e incorporada dentro del buzón de "I-S" del centro.
- La sede electrónica de la Universidad de Valladolid mediante el Procedimiento de Gestión centralizada de I-S. Estas se pueden tramitar íntegramente de manera electrónica o se puede descargar un impreso para presentarlo en cualquiera de los Registros de la Universidad de Valladolid. En este caso, desde el Registro se revisan las I-S recibidas, y se asignan y envían al Centro las que se considere que entran dentro de su alcance.

Las I-S recibidas son enviadas al Responsable de Calidad del Centro que es el encargado de revisarlas y de verificar si las sugerencias recibidas a través de la sede electrónica corresponden al Centro y, en caso contrario, se encargará de rechazarlas para que, desde Registro, se proceda a asignarla nuevamente al órgano gestor correspondiente. Por último, se encargará de canalizar las I-S que correspondan al Centro al servicio/departamento/comisión responsable para su estudio, análisis y búsqueda de solución. La solución de la I-S presentada será comunicada al interesado por escrito (formato **F02-PA11**), o a través de la sede electrónica. El plazo máximo para que el interesado reciba esta respuesta es de 3 meses, a contar desde la fecha de registro de la I-S.

Como resultado del análisis de la I-S el responsable del servicio/departamento/comisión implicado en la I-S, determina, si procede, las correspondientes Acciones de Mejora/Correctivas (según formato **F03-PA11**).

5.2 Reclamaciones

Las reclamaciones se reciben en:

- La secretaría administrativa del Centro mediante instancias (según formulario **F01-PA11**).
- La sede electrónica de la Universidad de Valladolid mediante el Procedimiento de Gestión centralizada de Reclamaciones. La reclamación se puede tramitar íntegramente de manera electrónica o se puede descargar un impreso para presentarlo en cualquiera de los Registros de la Universidad de Valladolid. En este caso, desde el Registro se revisan las reclamaciones recibidas, y se asignan y envían al Centro las que se considere que entran dentro de su alcance.

Universidad de Valladolid - Escuela de Ingenierías Industriales

Paseo del Cauce, 59. - 47011 Valladolid - ☎ 983 423313 - www.eii.uva.es - eii@uva.es



Universidad de Valladolid

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES

Las reclamaciones recibidas son enviadas al Responsable de Calidad del Centro que es el encargado de verificar si las reclamaciones recibidas a través de la sede electrónica corresponden al Centro y, en caso contrario, se encargará de rechazarlas para que, desde Registro, se proceda a asignarla nuevamente al órgano gestor correspondiente.

Dichas reclamaciones se trasladan al Director de la Escuela quien, con los informes solicitados al servicio/departamento/comisión implicado en la misma, analiza y busca una solución junto al Equipo de Dirección. Mediante resolución del Director de la Escuela, se comunica al interesado por escrito (según formato **F02-PA11**), o a través de la sede electrónica, la solución adoptada para su reclamación, indicándole la posibilidad de elevar la reclamación a instancias superiores si no está conforme con la acción adoptada. El plazo máximo para que el interesado reciba esta respuesta es de 3 meses, a contar desde la fecha de registro de la reclamación.

Como resultado del análisis de la reclamación se puede dar lugar a la elaboración de las correspondientes Acciones de Mejora/Correctivas (según formato **F03-PA11**).

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los servicios/departamentos/comisiones implicados y el Director del Centro, enviarán anualmente al Responsable de Calidad del Centro los expedientes sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias que les afecten, así como de la evolución y valoración de la eficacia de las acciones emprendidas, dejando constancia de esta valoración en el documento con formato **F04-PA11**. El Responsable de Calidad del Centro enviará esta información a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

Anualmente la Comisión de Garantía de Calidad del Centro revisará y evaluará la gestión realizada para la resolución de incidencias, reclamaciones y sugerencias, según el *procedimiento PA10 para el Análisis y Utilización de Resultados*. La CGCC informará anualmente a la Junta de Escuela sobre este proceso.

7. ARCHIVO

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

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Impreso para la Comunicación de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias. F01-PA11	Papel o soporte informático	Secretario Académico de Centro	6 años
Impreso de sugerencias/quejas disponible en la sede electrónica	Papel o soporte informático	Secretario Académico de Centro	6 años
Comunicación al Interesado F02-PA11	Papel o soporte informático	Secretario Académico de Centro	6 años

Universidad de Valladolid - Escuela de Ingenierías Industriales

Paseo del Cauce, 59. - 47011 Valladolid - ☎ 983 423313 - www.eii.uva.es - eii@uva.es



Universidad de Valladolid

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES

Informe para Análisis y Planificación de Respuestas a de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias. F03-PA11	Papel o soporte informático	Secretario Académico de Centro	6 años
Evaluación de las Acciones F04-PA11	Papel o soporte informático	Secretario Académico de Centro	6 años
Acuerdos de Junta de Escuela F02-MC-01	Papel o soporte informático	Secretario Académico del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección: Diseño de los sistemas de gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias (IRS). Análisis y búsqueda de solución a las reclamaciones recibidas. Difundir la metodología para la recogida y resolución de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Secretaría administrativa del Centro: Recepción y registro de las IRS que se presentan por escrito en el Centro.

Responsable de Calidad del Centro: Verificar si las sugerencias y quejas recibidas a través de la sede electrónica corresponden al Centro o, en caso contrario, rechazarlas. Canalizar las I-S al servicio/departamento/comisión responsable. Enviar al Director del Centro las reclamaciones recibidas. Archivar los informes de expedientes de las IRS una vez resueltos. Informar a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro de los mismos.

Director del Centro: Dar respuesta a las reclamaciones recibidas.

Responsables de los Servicios/Departamentos/Comisiones implicados: Analizar las I-S recibidas. Darlas solución y ejecutar las acciones de mejora, en su caso. Comunicar por escrito al reclamante o a quien formule una sugerencia, la solución adoptada. Enviar anualmente expedientes al Responsable de Calidad del Centro.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: Revisar y evaluar la gestión realizada para la resolución de IRS. Elaborar y analizar indicadores. Informar a la Junta de Centro acerca de los resultados de este proceso.

Servicio de Registro UVa: Revisar las sugerencias y quejas recibidas por sede electrónica o mediante comparecencia personal en Registro y asignar y enviar al Centro las que se considere que entran dentro de su alcance.

Secretario Académico del Centro: Custodiar toda la documentación relacionada con este procedimiento.

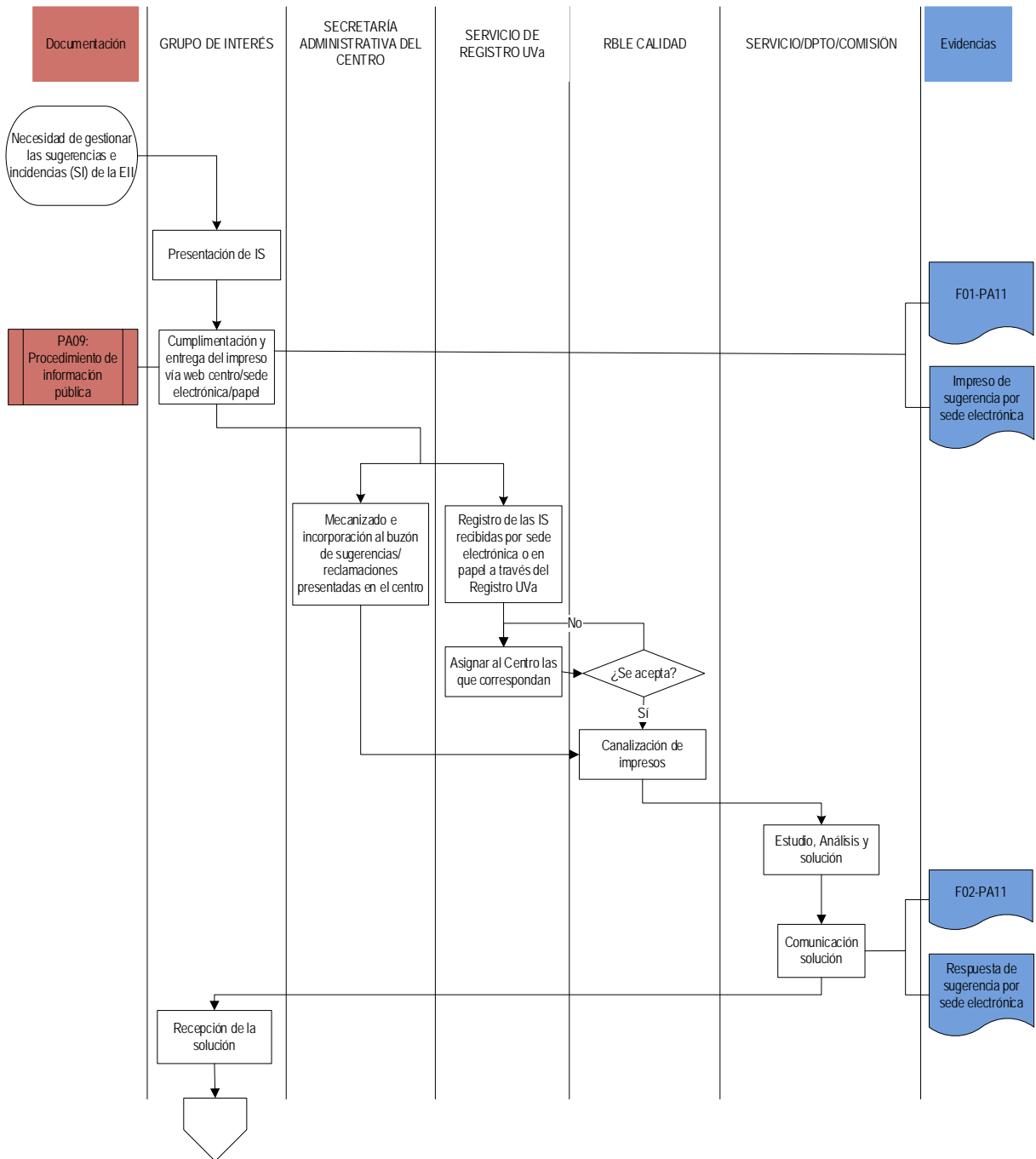


PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



9. FLUJOGRAMA

- Incidencias y Sugerencias



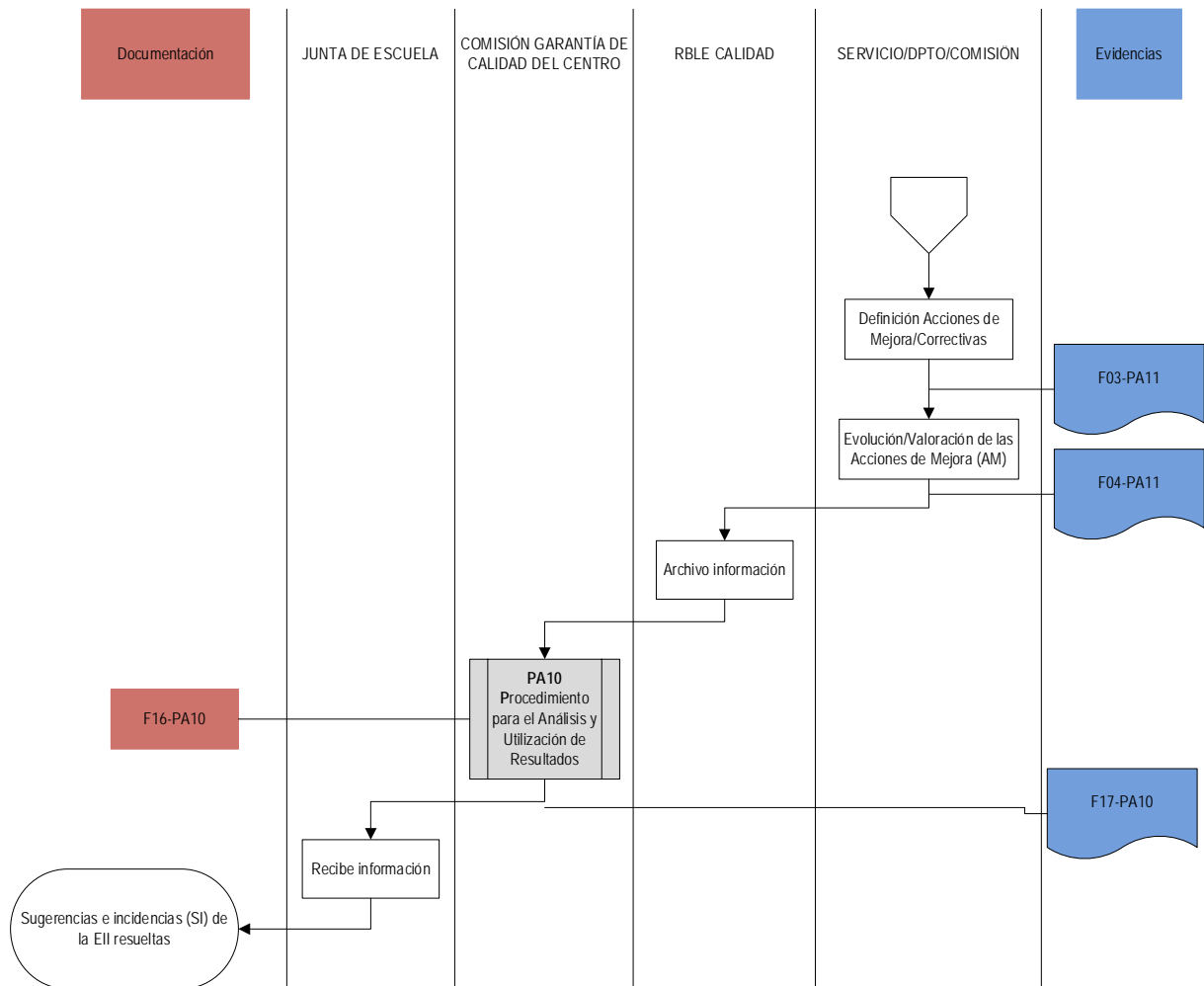


Universidad de Valladolid

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES

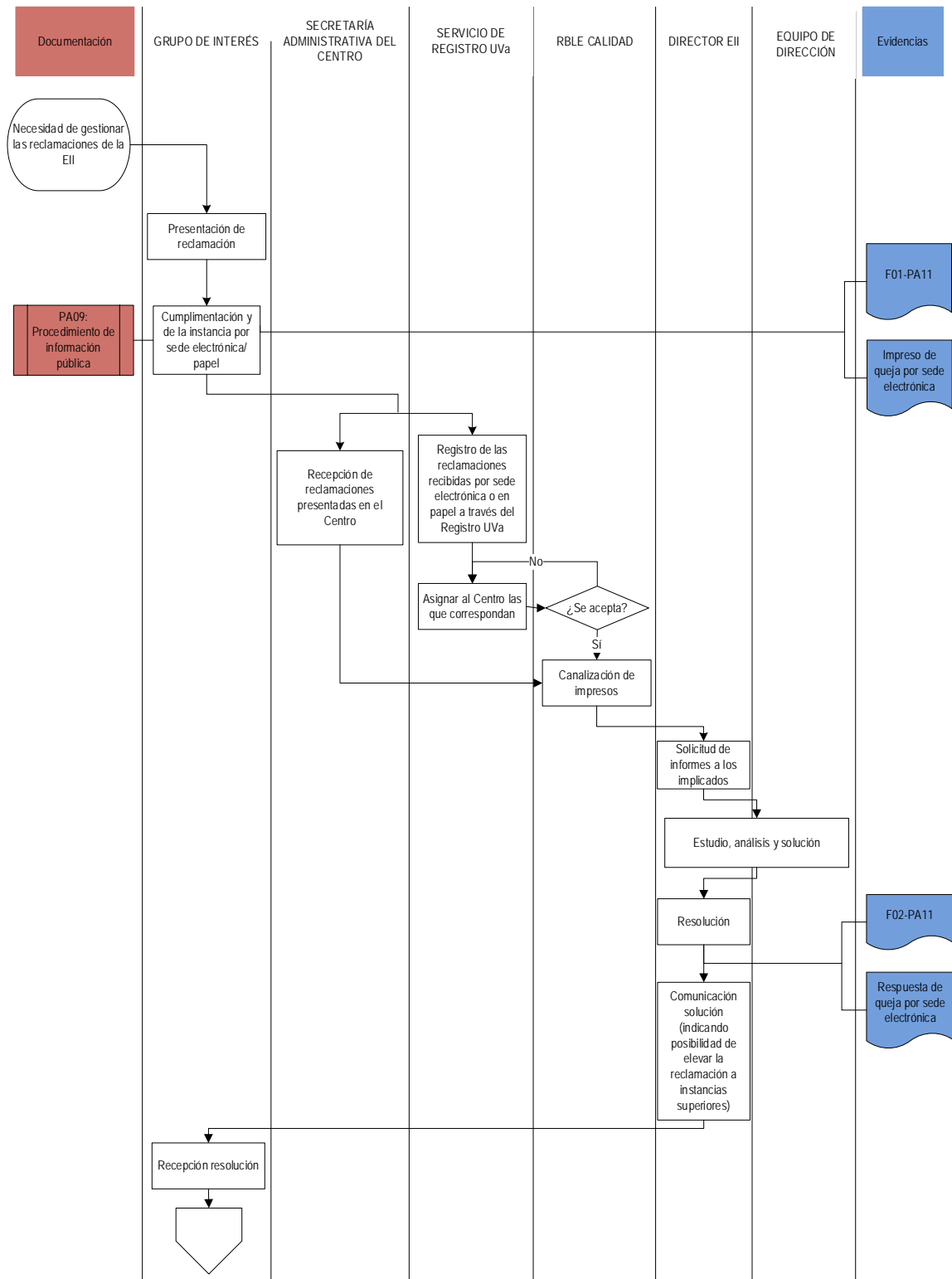




PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



- Reclamaciones



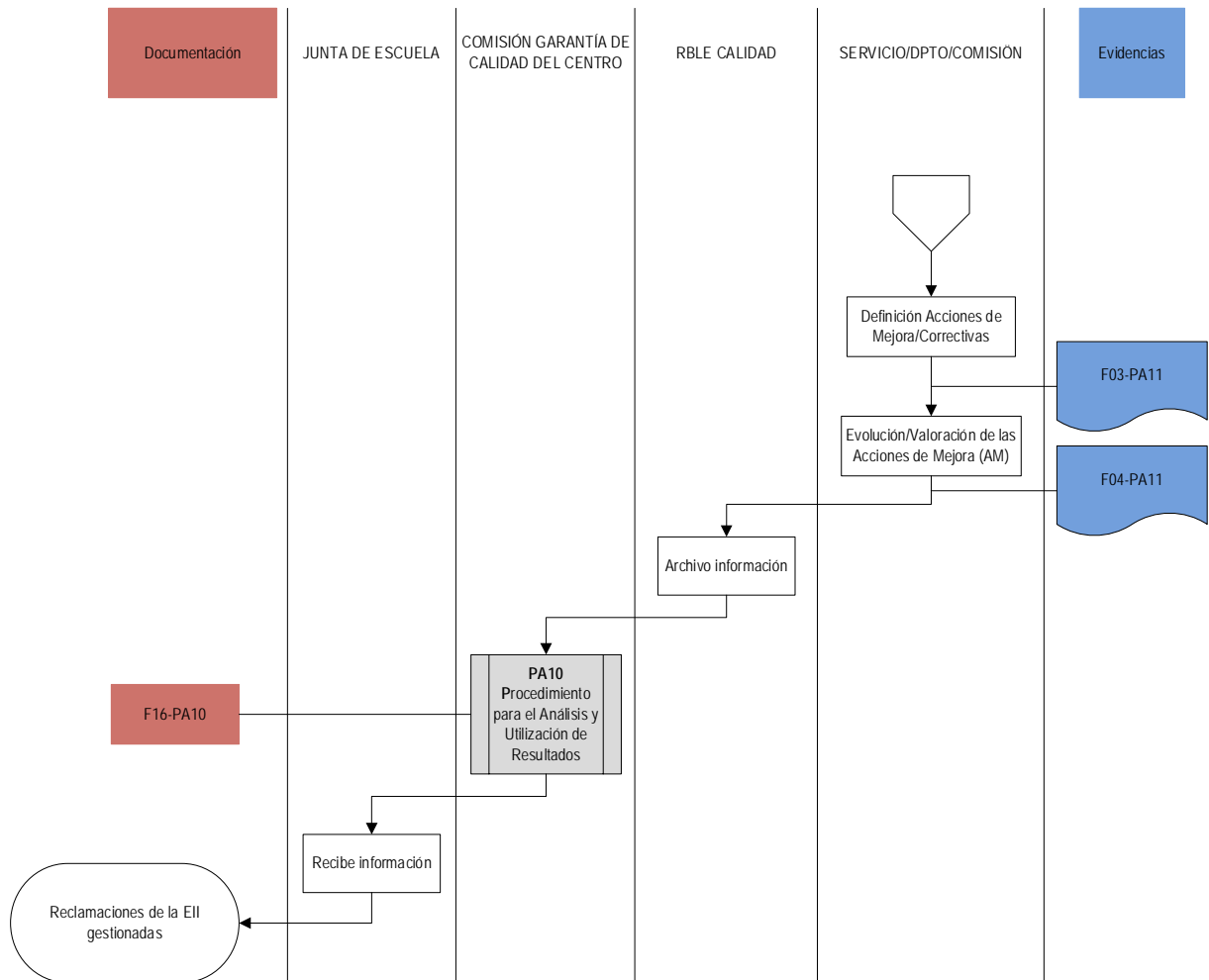


Universidad de Valladolid

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES





Universidad de Valladolid

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES

10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificación
V01	Abril 2009	Edición inicial
V02	Junio 2017	<p>Nuevo nombre del centro: Escuela de Ingenierías Industriales. Cambio de la codificación del procedimiento y de los formatos. Actualización de la documentación de referencia por cambio de denominación o por tratarse de nueva normativa vigente. Se actualiza el alcance, excluyendo, expresamente, del mismo las reclamaciones realizadas a través del Defensor Universitario. Se actualiza el desarrollo del procedimiento haciendo más flexible la canalización de las IRS a los Servicios, modificando los órganos responsables y las actividades que realizan, se incorpora la recepción de quejas y sugerencias a través del procedimiento habilitado para ello en la sede electrónica de la UVA y se establece un plazo de resolución de las IRS. Cambio de la denominación del Subdirector de Acreditación por Responsable de Calidad del Centro. Se incorpora como un nuevo formato la Comunicación al Interesado (F02-PA11) que antes figuraba como documento sin formato. Se fusionan en un único formato (F03-PA11) el informe para el análisis y la planificación de respuestas a incidencias, reclamaciones y sugerencias. Se crea un nuevo formato para evaluar las acciones realizadas (F04-PA11). Modificación del responsable de la custodia de la documentación del SGIC. Modificación de las responsabilidades y flujograma conforme a los cambios realizados en el desarrollo.</p>