


ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 5.1. Información a los estudiantes, PDI y PAS
 - 5.2. Presentación
 - 5.3. Decidir si la queja, reclamación o sugerencia está justificada
 - 5.4. Análisis
 - 5.5. Ejecutar la solución
 - 5.6. Verificar la eficacia
6. FORMATOS
7. REGISTROS
8. RENDICIÓN DE CUENTAS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo. Rector Fecha: 05/09/2008

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA04 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 2 de 7
---	---	--

1. OBJETO

Describir el proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias de la UA comunicadas por sus grupos de interés relativos a la falta de calidad o deficiente funcionamiento del servicio que presta la UA.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las quejas, reclamaciones y sugerencias que se planteen de manera formal por estudiantes, PDI y PAS a un centro de la UA.

3. RESPONSABLES

Equipo de Dirección: Difundir este procedimiento, recibir las quejas, reclamaciones y sugerencias dirigidas al Centro y decidir si están justificadas.


Coordinador de Calidad del Centro (CC): Recoger información de la CGC de las quejas, reclamaciones y sugerencias, archivarlas y elaborar un informe anual para la Junta de Centro y el VPEC.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): Comunicar al servicio o departamento afectado, aquellas quejas, reclamaciones y sugerencias dirigidas al Centro que no sean de su responsabilidad.

Responsables de los Servicios/Departamentos implicados: Analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones enviadas por la CGC. Establecer una solución a las mismas y ejecutar las acciones de mejora que se propongan, comunicar por escrito al interesado la solución adoptada y enviar anualmente los informes correspondientes a la CGC.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatuto de la Universidad de Alicante
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la orientación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Estatuto del Defensor del Universitario.
- Reglamento de Régimen Interno del Defensor Universitario (BOUA, 24 de abril de 2007)

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p>Código: PA04 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 3 de 7</p>
---	--	--

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Información a los estudiantes, PDI y PAS

El Equipo Directivo del Centro difunde a través de su página web el procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. Además, al inicio del curso académico, en las jornadas de acogida del Centro, el Equipo Directivo del Centro informa a sus estudiantes de nuevo ingreso sobre el procedimiento que pueden seguir para presentar una queja, reclamación o sugerencia.

5.2. Presentación

Cualquier estudiante, PDI o PAS puede presentar una queja, reclamación o sugerencia formal cumplimentando el impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias (F01-PA04), y remitir electrónicamente, en papel, fax o a través de la página web a la persona responsable del Centro.

También podrán ser enviadas al Defensor Universitario siendo recomendable esta alternativa una vez agotadas las vías anteriormente expuestas.

5.3. Decidir si la queja, reclamación o sugerencia está justificada

Una vez recibida, el director del Centro, o en su caso el coordinador de calidad, decide si la admite o no teniendo en cuenta lo que a ese respecto se indique en la normativa interna del Centro y de la UA:

- Si no se considera, se comunica por escrito al interesado el motivo del rechazo.
- Si se considera, se envía a la comisión correspondiente para que inicie el procedimiento de análisis y solución de la misma, descrito a continuación.

5.4. Análisis

La comisión correspondiente comunica al servicio o departamento afectado la queja, reclamación o sugerencia, siempre que no sea responsabilidad de la propia comisión.

La comisión correspondiente, el servicio o el departamento afectado analiza la queja, reclamación o sugerencia y la información relativa a ella que considere necesaria con el fin de extraer conclusiones que le permitan decidir de una forma fiable el tratamiento más adecuado.

La comisión correspondiente, el servicio o el departamento, según corresponda, refleja el resultado de este análisis en el informe de seguimiento (F02-PA04). La comisión correspondiente comunica al interesado el resultado.

5.5. Ejecutar la solución

La persona responsable de su ejecución la lleva a cabo en el plazo previsto según el informe de seguimiento (F02-PA04).

Una vez ejecutada la comisión correspondiente, el servicio o el departamento, según corresponda, refleja el tratamiento llevado a cabo y la solución adoptada en el informe de seguimiento (F02-PA04).

5.6. Verificar la eficacia


El Coordinador de Calidad del Centro, en colaboración con la Secretaría del Centro, analiza la eficacia del proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias analizando los informes de seguimiento (F02-PA04), el número de incidencias recibido anualmente y su porcentaje de resolución. Con esta información, elabora un informe anual que remite a la Junta del Centro y al Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad, y a la sociedad en general según el procedimiento de Información pública (PC-13).

6. FORMATOS

- F01-PA04. Impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias
- F02-PA04. Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias


7. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
F01-PA04. Impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias	Electrónico y papel	Coordinador de la calidad del Centro	6 años
F02-PA04. Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias	Electrónico y papel	Coordinador de la calidad del Centro	6 años

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p>TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p>Código: PA04 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 5 de 7</p>
---	--	--

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía de Calidad, anualmente, informará a la Junta de Centro sobre los resultados de este proceso y a la sociedad en general atendiendo al proceso PC13 *Información Pública*.

	TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA04 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 6 de 7
--	---	--

F01-PA04. Impreso de quejas, reclamaciones y sugerencias


Fecha: ___ / ___ / _____
Código (a rellenar por el centro):
Centro:

Tipo:		
<input type="checkbox"/> Queja	<input type="checkbox"/> Reclamación	<input type="checkbox"/> Sugerencia

Para (Departamento, Unidad, Servicio, Vicedecanato...):

Título:	
Descripción:	

Respuesta (datos del interesado)
Nombre y Apellidos. Dirección. CP – Localidad. País. Teléfono – Fax. Email.

	TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA04 Revisión: 00 Fecha: 30/04/08 Página 7 de 7
--	---	--

F02-PA04. Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias

Fecha: ___ / ___ / _____

Código (a rellenar por el centro):

Centro:

Descripción de la incidencia (sugerencia, queja, reclamación):
Identificación de la incidencia Fecha: ___ / ___ / _____ Código (a rellenar por el centro): Centro:
Descripción.

Análisis y posibles causas de la incidencia:

Solución, acciones de mejora y responsable:

Comunicación al interesado:
Nombre y Apellidos. Dirección. CP – Localidad. País. Teléfono – Fax. Email.

Fdo. Responsable de la CGC, Servicio o Departamento	Observaciones
--	----------------------