



PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	6
7. ARCHIVO	7
8. RESPONSABILIDADES	7
9. FLUJOGRAMA	9
10. ANEXOS	10
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE INCIDENCIAS (F01-PAC05).....	10
10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES (F02 – PAC05).....	11
10.3 FORMATO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES (F03 – PAC05)	12
10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS (F04-PAC05)	13



RESUMEN DE REVISIONES – PAC05

Número	Fecha	Modificaciones
00	03-11-09	Edición Inicial elaborada por grupo de trabajo para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad.
01	29-01-10	Adaptación del Modelo Marco por la Comisión de Garantía de Calidad del Instituto

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Comisión de Garantía de Calidad (CGC)</i>	<i>Coordinador de Calidad</i>	<i>Coordinador de Calidad</i>	
<i>Fdo: Coordinador de Calidad</i>	<i>Fdo: Coordinador de Calidad</i>	<i>Fdo: Coordinador de Calidad</i>	
Fecha: 22/11/2010	Fecha: / /	Fecha: / /	Fecha: / /



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias, reclamaciones y sugerencias que manifiestan los grupos de interés del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada (IUMA)** de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), con el fin de mejorar los servicios que prestan.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones oficiales que imparte el **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada**.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes que se deben tener en cuenta son, entre otras:

- Reglamento del Defensor Universitario.
- Criterios de funcionamiento interno del Instituto.
- Reglamentos del Instituto.
- Normativa de quejas y sugerencias de la ULPGC.
- II Plan Estratégico Institucional de la ULPGC 2007-2010.
- Manual del SGC del Instituto.
- Objetivos de Calidad del Centro (PEC01).

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.

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

Felicitación: Acción y efecto de manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La Comisión de Garantía de Calidad del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** debe definir, tener actualizado y suficientemente difundido a todos los grupos de interés internos y externos al Centro, un canal de atención de incidencias.

Las incidencias se podrán interponer personalmente (a través de la Administración del Edificio o del Buzón que destine el centro para ello), o por escrito dirigido al Equipo Directivo del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada (IUMA)**, a través de la Hoja de Incidencias (F01-PAC05), bien por fax, por correo postal o electrónico o mediante formulario específico vía Web. No obstante, si el proponente así lo decide, estas incidencias también podrán ser enviadas a través del Defensor Universitario. En cualquier caso, una vez recepcionada por el Equipo Directivo, se enviará la misma a la Comisión de Garantía de Calidad, que procederá a su análisis y comunicación a la Comisión, Servicio o Departamento implicado.

Las incidencias sobre: a) tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios administrativos, b) defectos de tramitación en los procedimientos en que intervengan con la condición de interesados y c) las relativas a la mejora económica de los servicios, al mayor rendimiento del trabajo personal, a la supresión de trámites innecesarios y a la mejora, en general, de los servicios públicos, se tramitarán por la Administración del Edificio conforme al Procedimiento Institucional para la Gestión de Incidencias (PI12) y se dará traslado al Coordinador de Calidad de la incidencia presentada y de su resolución.



En el resto de incidencias, la Comisión, Servicio o Departamento afectado, procederá a considerar su resolución (queja/reclamación) o su viabilidad (sugerencia). Dependiendo del tipo de incidencia de que se trate, se actuará de la siguiente forma:

- **Queja/reclamación.**
 - Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación, el responsable del servicio implicado tendrá que analizarla y tratar de buscar una solución. Dicha solución será comunicada por escrito al reclamante, que, de no estar conforme con la propuesta adoptada, podrá elevar una solicitud a instancias superiores. En caso de no poder actuar para solucionar la queja, se le comunicará a la CGC para que proceda a su envío a otras instancias.
 - Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja.
- **Sugerencia.**
 - Si la gestión desarrollada es una sugerencia, el responsable del servicio indicado realizará, en primer lugar, un análisis de la sugerencia por parte del responsable del servicio implicado. Si estima que es viable, comunicará a la persona que ha realizado la sugerencia la solución adoptada.
 - Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la mejora.
- **Felicitación.**
 - El responsable del servicio implicado emitirá un escrito agradeciendo al remitente su valoración, tras informar de la felicitación al resto de miembros del servicio.

La Comisión, Servicio o Departamento implicado abrirá un expediente sobre la incidencia recibida, que mantendrá abierto hasta finalizar las acciones relativas a la misma. Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos al Coordinador de Calidad para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera necesario. Cada expediente constará de:

- Hoja de incidencias (F01-PAC05).
- Informe de sugerencia, queja o reclamación (F02-PAC05).
- Comunicado al reclamante, en su caso.



Anualmente el Coordinador de Calidad cumplimentará el registro de indicadores a través los expedientes sobre incidencias recibidos (F03-PCC05). Posteriormente informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Instituto sobre los resultados obtenidos con el fin de que esta información se tenga en cuenta en la evaluación de los diferentes procesos del SGC y para el establecimiento de acciones de mejora (PAC07 *Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados*).

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La fase de seguimiento, medición y mejora es responsabilidad de la Comisión de Garantía de Calidad del Instituto, y desarrolla la revisión del procedimiento.

De forma anual, el Coordinador de Calidad del Instituto recogerá la información necesaria para que la CGC proceda al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallen puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento (F04-PAC05). En el caso de que el informe plantee mejoras, éstas serán introducidas atendiendo a las indicaciones recogidas en el PAC01.

Rendición de cuentas:

La Comisión de Garantía de Calidad del Instituto informará de las acciones de seguimiento, medición y mejora de este procedimiento a la Comisión Ejecutiva.

Asimismo, esta información se publicará siguiendo el procedimiento clave de información pública (PCC07), mediante la relación de canales indicada en el formato F01-PCC07, a todos los grupos de interés, internos y externos al Centro: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, y Gabinete de Evaluación Institucional.



7. ARCHIVO

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Incidentes recibidas (F01- PAC05)	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe análisis (F02 – PAC05)	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años
Comunicado al proponente	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años
Registro de indicadores (F03 – PAC05)	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento (F04 – PAC05)	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo Directivo del Instituto:

- Es el encargado de recepcionar las incidencias dirigidas al Centro.

Administrador del Edificio:

- Es el responsable de la tramitación de las incidencias que afecten a los servicios administrativos e instalaciones comunes y de su comunicación al Coordinador de Calidad del Instituto para su registro.

Coordinador de Calidad del Instituto:

- Es el encargado de recoger información y aportarla a la CGC, así como de archivar los expedientes de incidencias dirigidos al Centro.

Comisión de Garantía de Calidad:

- Es la encargada de definir y difundir cuál es el canal de atención de incidencias. Será la que analice en primer término la incidencia y la comunique



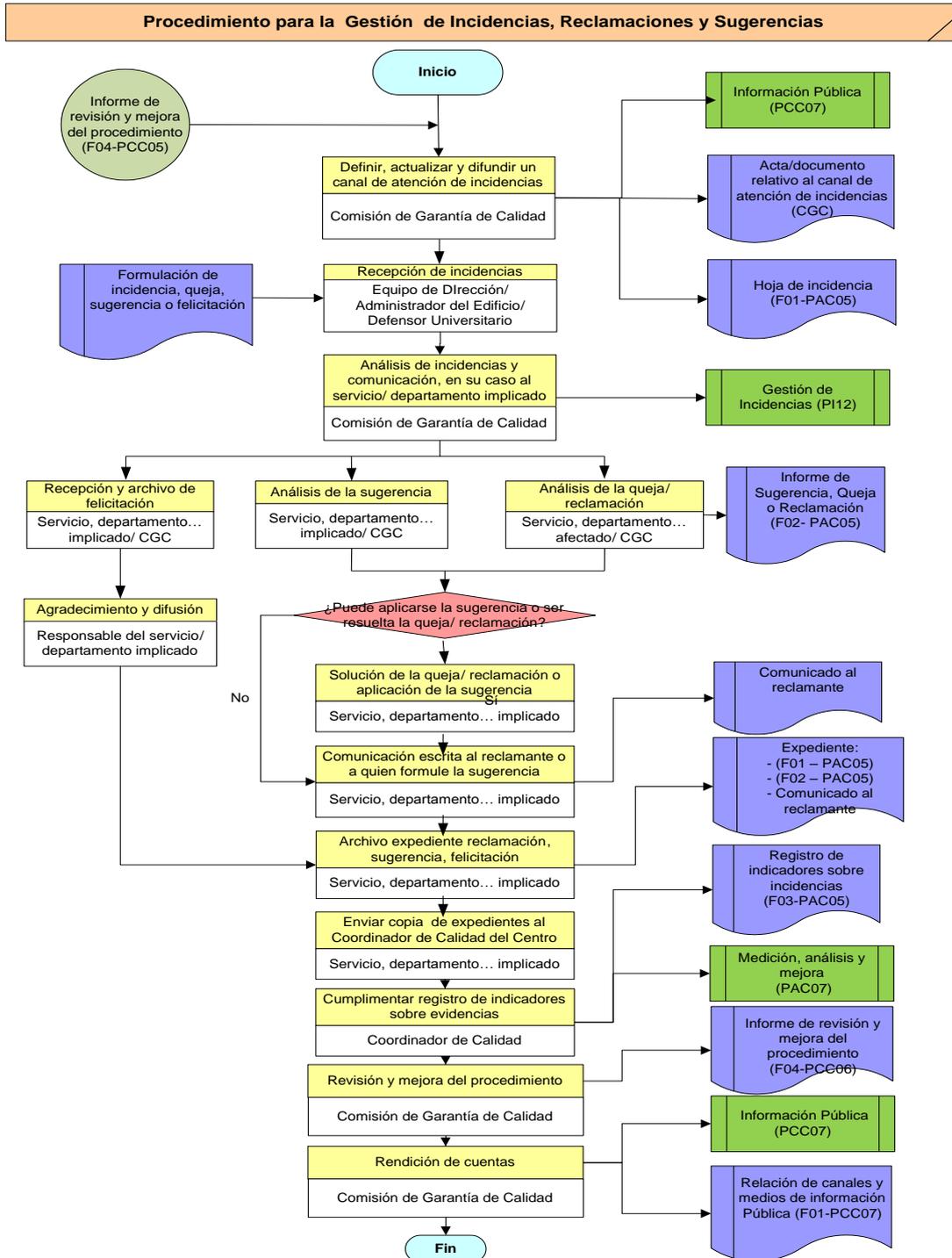
a la Comisión, Departamento o Servicio afectado. Además, informará a la Comisión Ejecutiva acerca de los resultados de este procedimiento. Los grupos de interés representados en esta comisión son: PDI.

Responsables de las Comisiones, Servicios o Departamentos implicados:

- Son los encargados de analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones enviadas por la CGC. Éstos habrán de procurar una solución a la reclamación/queja, estudiar la viabilidad de la sugerencia y, en su caso, ejecutar las acciones de mejora pertinentes. Además, deben comunicar por escrito al reclamante o a quien formule una sugerencia, la solución adoptada y agradecer y difundir en su Comisión/Servicio/Departamento la felicitación. Por último, habrán de enviar anualmente los expedientes cerrados al Coordinador de Calidad. Los grupos de interés representados en estas comisiones son: estudiantes, profesores y Personal de Administración y Servicios.



9. FLUJOGRAMA





10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE INCIDENCIAS (F01-PAC05)

Fecha _____

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

Ámbito:	
<input type="checkbox"/> Comentario Individual	<input type="checkbox"/> Comentario Colectivo

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

Respuesta:	
<input type="checkbox"/> No deseo respuesta	<input type="checkbox"/> Por correo ordinario:
<input type="checkbox"/> Por e-mail:	Nombre:
<input type="checkbox"/> Por teléfono:	CP:
<input type="checkbox"/> Por fax:	Localidad:
	País:

Nota: si fuera necesario, cumplimente por el reverso de la hora o adjunte tantas como necesite



10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES (F02 – PAC05)

Descripción de la incidencia (sugerencia, queja, reclamación):	Fecha en la que se interpuso:	
		Recibida por (modo):
		<input type="checkbox"/> Correo
		<input type="checkbox"/> Persona
		<input type="checkbox"/> Teléfono
		<input type="checkbox"/> Fax
		<input type="checkbox"/> Otros:

Análisis de la Sugerencia/Queja/Reclamación:

--

Posibles causas de la misma (queja/reclamación):

--

Solución:

Indicar si se emprenden acciones de mejora

Acciones para aplicar la sugerencia:

Indicar si se emprenden acciones de mejora

Comunicar al reclamante:

<input type="checkbox"/> No desea respuesta	<input type="checkbox"/> Por e-mail:
<input type="checkbox"/> Por teléfono:	<input type="checkbox"/> Por fax:
<input type="checkbox"/> Por correo ordinario:	

Fdo. El responsable del
Servicio/Departamento

Observaciones:

--	--



10.3 FORMATO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES (F03 – PAC05)

CÓDIGO DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO



**10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
(F04-PAC05)**

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Coordinador de Calidad



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN
DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS**



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada
Sistemas de Información y Comunicaciones

Página en blanco