



PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	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 IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE INCIDENCIAS (F01-PI12)	10
10.2 FORMATO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES (F02-PI12).....	12
10.3 FORMATO PARA RECOGER LA RELACIÓN DE CANALES O MEDIOS UTILIZADOS PARA LA DIFUSIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS (F03-PI12).....	13
10.4 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS (F04-PI12)	14

RESUMEN DE REVISIONES – PI12

Número	Fecha	Modificaciones
00	17-10-08	Edición Inicial (Modelo marco del GEI R8)
01	07-04-09	Tras la revisión de la Dirección de la Secretaría Técnica de Organización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
<i>Dirección de la Secretaría Técnica de Organización</i> <i>Fdo:</i> Fecha: / /	<i>Gerencia</i> <i>Fdo:</i> Fecha: / /	<i>Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria</i> <i>Fdo:</i> Fecha: / /	Fecha: / /

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias, reclamaciones y sugerencias que manifiestan los usuarios de unidades de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (centros, institutos de investigación, administraciones de edificios, departamentos), con el fin de mejorar los servicios que prestan.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto a las quejas, reclamaciones y sugerencias que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones así como las relativas a las instalaciones y equipos, y al resto de los servicios que la ULPGC presta en cada uno de sus edificios.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE de 4 de marzo).
- Circular 3/1997 de la Gerencia para la puesta en funcionamiento del Libro de sugerencias y reclamaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (emitida con fecha 17 de marzo de 1997).
- Decreto 161/2002 de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº 162, de 6 de diciembre).
- Reglamento del Defensor Universitario.
- II Plan Estratégico Institucional de la ULPGC 2007-2010.
- Demandas y propuestas de mejora de las Unidades.

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 Gerencia de la ULPGC define y difunde los canales de atención de incidencias. En esta Universidad se cuenta con un libro de sugerencias y reclamaciones en las Administraciones de todos los Edificios así como en las oficinas centrales del Registro, en las Delegaciones de Tenerife y Lanzarote y en la Sede Institucional. Este libro figura, en lugar visible, un cartel anunciador de la existencia del libro con la información necesaria sobre su forma de utilización.

El impreso para presentar incidencias, se compone de un juego de hojas autocopiativas (original y tres copias según el modelo F01-PI12). Al pie de página de cada una de las hojas se hará constar:

- “Ejemplar para la Unidad de Gestión de Régimen Interno” (original)
- “Ejemplar para la Gerencia de la Universidad” (primera copia)
- “Ejemplar para la Unidad Receptora” (segunda copia)
- “Ejemplar para el interesado” (tercera copia)

Al dorso de la última copia, figurarán las instrucciones del impreso. Si el interesado desea unir a su hoja documentos o información adicionales, éstos se graparán al original.

Las incidencias se podrán interponer personalmente por escrito. Formalizada una incidencia, la Unidad Receptora procederá a:

- entregar al interesado una copia destinada a él.
- Remitir, simultáneamente, los ejemplares correspondientes a la Unidad de Régimen Interno (Secretaría Técnica Organizativa, –STO-) y a Gerencia de la Universidad.
- Archivar en el orden debido la copia que le corresponda. Con el conjunto de copias se confeccionará un libro, foliado y sellado mediante archivo, por orden cronológico de las hojas correspondientes, a esa Unidad Receptora.

La STO, una vez recibidas las hojas, la remitirá a la Unidad Objeto de Incidencia, la cual debe emitir un informe en un plazo de 10 días, sobre las actuaciones y medidas adoptadas. Asimismo, dicha Unidad acompañará una propuesta de notificación del Ilmo. Gerente, al interesado (persona que haya formulado la incidencia). El Gerente firmará la notificación y la enviará al interesado.

Posteriormente la STO, mediante archivo por orden cronológico, confeccionará un libro foliado y sellado de las hojas recibidas de toda la ULPGC.

Cada iniciativa, sugerencia, reclamación o queja presentada generará un expediente donde se archivarán todas las actuaciones referidas a la misma, en el mismo orden del libro anteriormente citado.

Quedarán expresamente excluidas de su tramitación por este sistema, las reclamaciones tanto del personal funcionario como laboral de Administración o Docente, en orden a sus relaciones de prestación de servicios con la ULPGC.

Si en el contenido de la queja o reclamación se apreciara indicio de la comisión de alguna falta tipificada en la legislación aplicable a los funcionarios o personal laboral de esta Universidad, el Órgano competente adoptará las medidas legales que procedan.

Se archivarán las reclamaciones y quejas de cuyo contenido no se desprenda la existencia de hechos constitutivos de infracción administrativa. El reclamante será informado de las razones concretas que han motivado el archivo. Asimismo, se archivarán, sin más trámite posterior, las reclamaciones y quejas anónimas y aquellas en las que se advierta mala fe.

La STO dará cuenta mensualmente a Gerencia de todas las iniciativas, sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas y de las actuaciones practicadas al respecto.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

De forma anual, la STO recogerá la información relativa al registro de indicadores sobre incidencias que afectan a las titulaciones de la ULPGC (F02-PI12), esta información será difundida (F03-PI12) a las Unidades que imparten docencia (centros, institutos de investigación y departamentos) para que pueda ser tenida en cuenta en la revisión de sus titulaciones.

De forma anual, la STO recogerá la información necesaria para que la Comisión de Calidad Institucional 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-PI12).

Rendición de cuentas:

La Comisión de Calidad Institucional, informará de las acciones de seguimiento, medición y mejora de este procedimiento a Gerencias, Consejo de Gobierno de la ULPGC y Coordinadores de Calidad (de Centros, Institutos...).

Asimismo esta información se publicará mediante la relación de canales indicada en el formato F04-PI01, a los grupos de interés que intervienen en el desarrollo de este procedimiento: unidades de la ULPGC (centros, institutos de investigación, administraciones de edificios, departamentos) y Secretaría Técnica Organizativa.

7. ARCHIVO

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Incidencias recibidas (F01- PI12)	Papel e informático	Secretaría Técnica Organizativa	6 años
Expedientes	Papel e informático	Secretaría Técnica Organizativa	6 años
Registro de indicadores (F02 – PI12)	Papel e informático	Secretaría Técnica Organizativa	6 años
Relación de canales de información de la STO (F03 – PI12)	Papel e informático	Secretaría Técnica Organizativa	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento (F04 – PI12)	Papel e informático	Comisión de Calidad Institucional	6 años
Relación de canales de información de la CCI (F03 – PI12)	Papel e informático	Comisión de Calidad Institucional	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Gerencia: Es la encargada de definir y difundir cuál es el canal de atención de incidencias, recibe copia de todas las incidencias, firma las comunicaciones con los reclamantes y difunde los resultados del procedimiento.

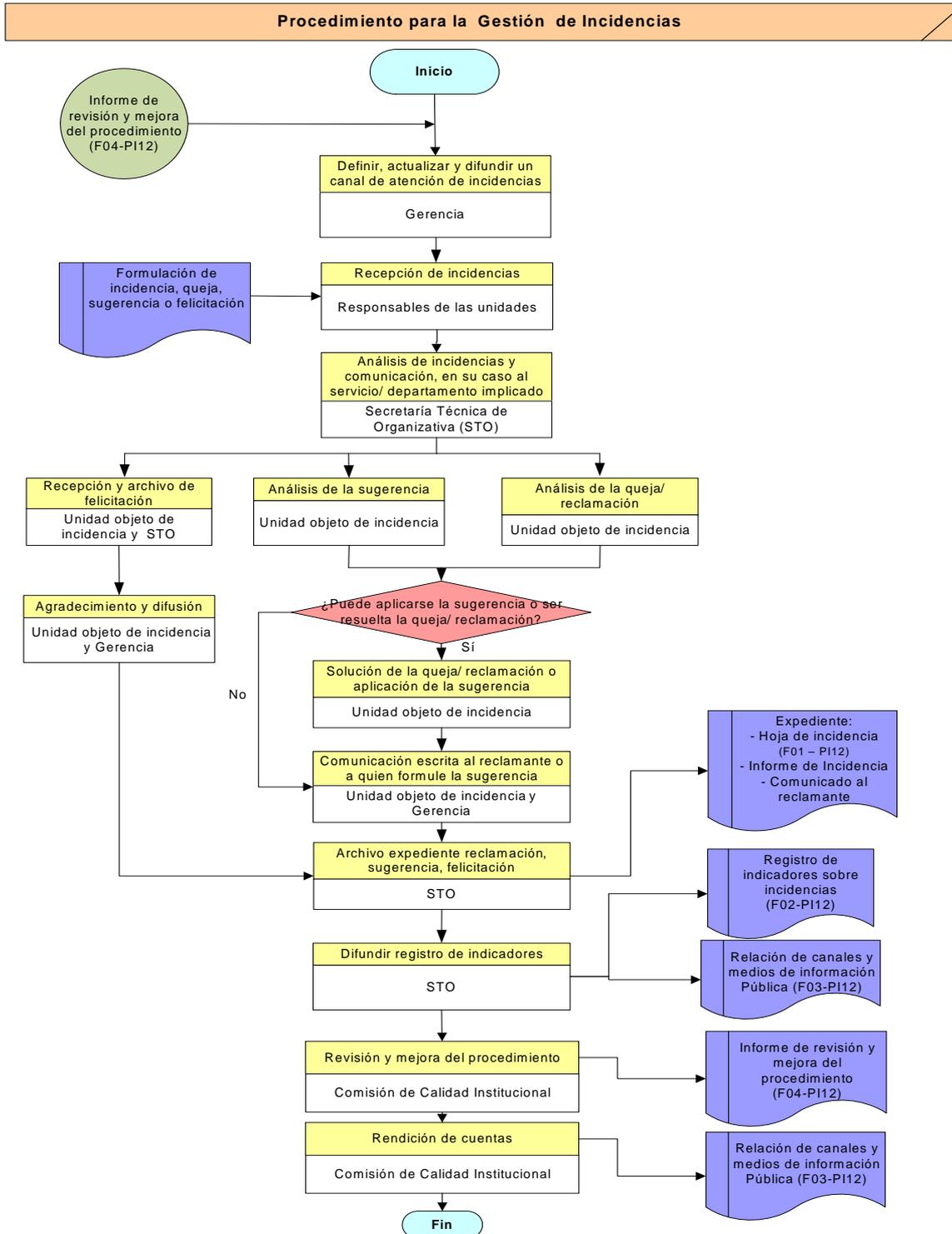
Responsable de la unidad: Es el encargado de recepcionar las incidencias y enviar copia a Gerencia y a la Secretaría Técnica Organizativa.

Secretaría Técnica Organizativa: Son los encargados de analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones. 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 hacer llegar a Gerencia la solución por escrito.

Comisión de Calidad Institucional (CCI):.Será la que proceda a la revisión del procedimiento formulando sugerencias de mejora si fuera el caso. Difundirá los resultados de esta revisión a los grupos de interés. Los grupos de interés representados en esta comisión son: estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios.

9. FLUJOGRAMA



10. ANEXOS

10.1 IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE INCIDENCIAS (F01-PI12)

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Registro de entrada del Centro afectado:	Registro de entrada Unidad de Organización y RRHH:	Registro de entrada de la Unidad receptora:
Nº de hoja del libro general:		Nº de hoja del libro de sugerencias y reclamaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL INTERESADO:

Nombre y apellidos: DNI n.:

Estamento: P. Docente P.A.S. Alumno Otros (especificar:))

Domicilio: Municipio:

Provincia: Código postal: Teléfono:

Medios preferentes de notificación (1):

Correo electrónico:

Fax:

Correo postal:

IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD/SERVICIO OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Unidad o Servicio:

Centro directivo o supervisor:

TEXTO DE LA INICIATIVA, SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O QUEJA (2):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

En a de de 20

Firma,

UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y RRHH / GERENCIA / UNIDAD RECEPTORA / INTERESADO

VER INFORMACIÓN AL DORSO



INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL IMPRESO

POR FAVOR, ESCRIBA EN LETRAS MAYÚSCULAS

1.- Marque con una "x" el medio preferente de notificación que prefiera y señale a continuación los datos que nos permitan comunicarnos con usted. Opcionalmente podrá elegir más de un medio para la notificación.

2.- Si desea realizar una exposición más extensa, puede añadir a este impreso las hojas que considere pertinentes; en este caso, su firma debe figurar en todas ellas.

REQUISITOS Y EFECTOS BÁSICOS DEL PROCEDIMIENTO

A.- Los interesados en los procedimientos administrativos podrán presentar utilizando este impreso sugerencias, iniciativas, reclamaciones y quejas sobre el funcionamiento de los servicios de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y, en particular:

- Las reclamaciones y quejas suscitadas con ocasión de tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios administrativos, sin perjuicio del derecho recogido en el artículo 79.2 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (BOE de 27 de noviembre), modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero* (BOE de 14 de enero).
- Las quejas por los defectos de tramitación en los procedimientos en los que intervengan con la condición de interesados, también sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 79.2 de la citada *Ley 30/1992*.
- Las iniciativas y sugerencias 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.

B.- Quedan expresamente excluidas de su tramitación por este sistema las reclamaciones del personal funcionario o laboral en orden a la prestación de servicios en la ULPGC.

C.- El artículo 79.2 mencionado hace referencia al derecho de los usuarios a alegar, en cualquier momento, los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos preceptivamente señalados o la omisión de trámites que puedan ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto.

D.- Los ciudadanos tienen derecho a formular sus iniciativas, sugerencias, reclamaciones y quejas por cualquier otro cause diferente, que estimen más conveniente, debiendo ser atendidas igualmente por las dependencias que las reciban (artículo 1.2 del *Decreto 72/1995, de 7 de abril, de regulación del Libro de Sugerencias y Reclamaciones*, BOE de 3 de mayo).

E.- Las sugerencias e iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima (artículo 18.4 del *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano*, BOE de 4 de marzo).

F.- En el plazo de quince días hábiles el Centro directivo o supervisor afectado notificará al interesado las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso, adoptadas (artículo 5 del citado *Decreto 72/1995*).

10.2 FORMATO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES (F02-PI12)

CENTRO:

TITULACIÓN:

CÓDIGO DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO



10.4 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS (F04-PI12)

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Representante de la Comisión de Calidad Institucional