PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código US:	**19**
Área:	**Satisfacción, necesidades y expectativas**
Criterio implanta:	**2.2**
Centro:	**E.T.S. de Ingeniería Agronómica**

Elaboración:	**Revisión:**	**Aprobación:** Junta de Centro
Fecha: 01/09/2017	Fecha: 15/12/2021	Fecha: 04/07/2023

Versión: 1

ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo del proceso
6. Seguimiento y Medición
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas
9. Flujograma

1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones interpuestas en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

3. Referencias/Normativa

Además de la normativa estatal y autonómica aplicable:

- Estatuto de la US y reglamentos que lo desarrollan.
- Reglamento General del defensor Universitario de la US.
- Instrucción Técnica para explotación de expon@us.

4. Definiciones

Queja: acción de quejarse.
Incidencia: acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto y tiene con él alguna conexión.
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: expresión de satisfacción y alegría por el servicio recibido.

5. Desarrollo

Recepción y canalización de las quejas y sugerencias. Las quejas y sugerencias pueden ser entregadas bien a través del buzón electrónico expon@us.es, bien directamente en la secretaría del Centro. En el primer caso, dichas quejas/incidencias son recepcionadas directamente por la Dirección del Centro, y en el segundo caso son recogidas en Secretaría y trasladadas a la Dirección. En ambos casos, la Dirección del Centro responderá por escrito al usuario a la mayor brevedad posible, tras recabar, en el caso que fuera necesario, información del servicio implicado en la queja/Incidencia presentada. Igualmente, aunque no forma parte de un procedimiento formalmente establecido, la Dirección del Centro recibe quejas informales por otros medios (correo electrónico, teléfono, o de manera personal).
Reclamación. Si la acción desarrollada es una reclamación, se recibe mediante instancia que llega a la Secretaría del Centro. Esta unidad la traslada al Director/a, que pide informe a los implicados en la reclamación. Una vez que se tiene toda la información, se plantea en la reunión del Equipo de Dirección, donde se analiza y se busca una solución. Dicha solución es informada por escrito al reclamante mediante resolución del Director/a.

6. Seguimiento y Medición

Anualmente, y siempre que se considere necesario, se revisa el procedimiento definido, evaluando los resultados para la mejora del mismo. Esta revisión y mejora es responsabilidad del Equipo de Dirección y de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y ha de estar alineada, en todo caso, con lo dispuesto en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos (SGCT).

Para la medición y el análisis se tienen en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, los siguientes indicadores contemplados en el SGCT:

8.1. Quejas, sugerencias, incidencias, felicitaciones interpuestas.

8.1.1 Quejas interpuestas.

8.1.2 Incidencias interpuestas.

8.1.3 Sugerencias interpuestas.

8.1.4 Felicitaciones recibidas.

Indicadores clave:

- P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS
  - P8-8.1 - QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS
    - 8.1.1 - QUEJAS INTERPUESTAS
    - 8.1.2 - INCIDENCIAS INTERPUESTAS
    - 8.1.3 - SUGERENCIAS INTERPUESTAS
    - 8.1.4 - FELICITACIONES RECIBIDAS
- P91 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES
  - P91-10.15 - Grado de satisfacción de estudiantes con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias
- P92 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PDI
  - P92-11.15 - Grado de satisfacción del PDI con el sistema existente para interponer y dar respuesta a las Quejas, Sugerencias e Incidencias
- P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS
  - P93-12.11 - Grado de Satisfacción del PAS con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias

Indicadores auxiliares:

7. Responsabilidades

Equipo de Dirección: es el encargado de buscar acciones, previa información del servicio al que va destinado la queja, para dar solución al problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: análisis de los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos relacionados con el mismo; de la propuesta de acciones de mejoras al Equipo de Dirección del Centro para su aprobación por la Junta de Centro; revisión propuesta de mejora del procedimiento.

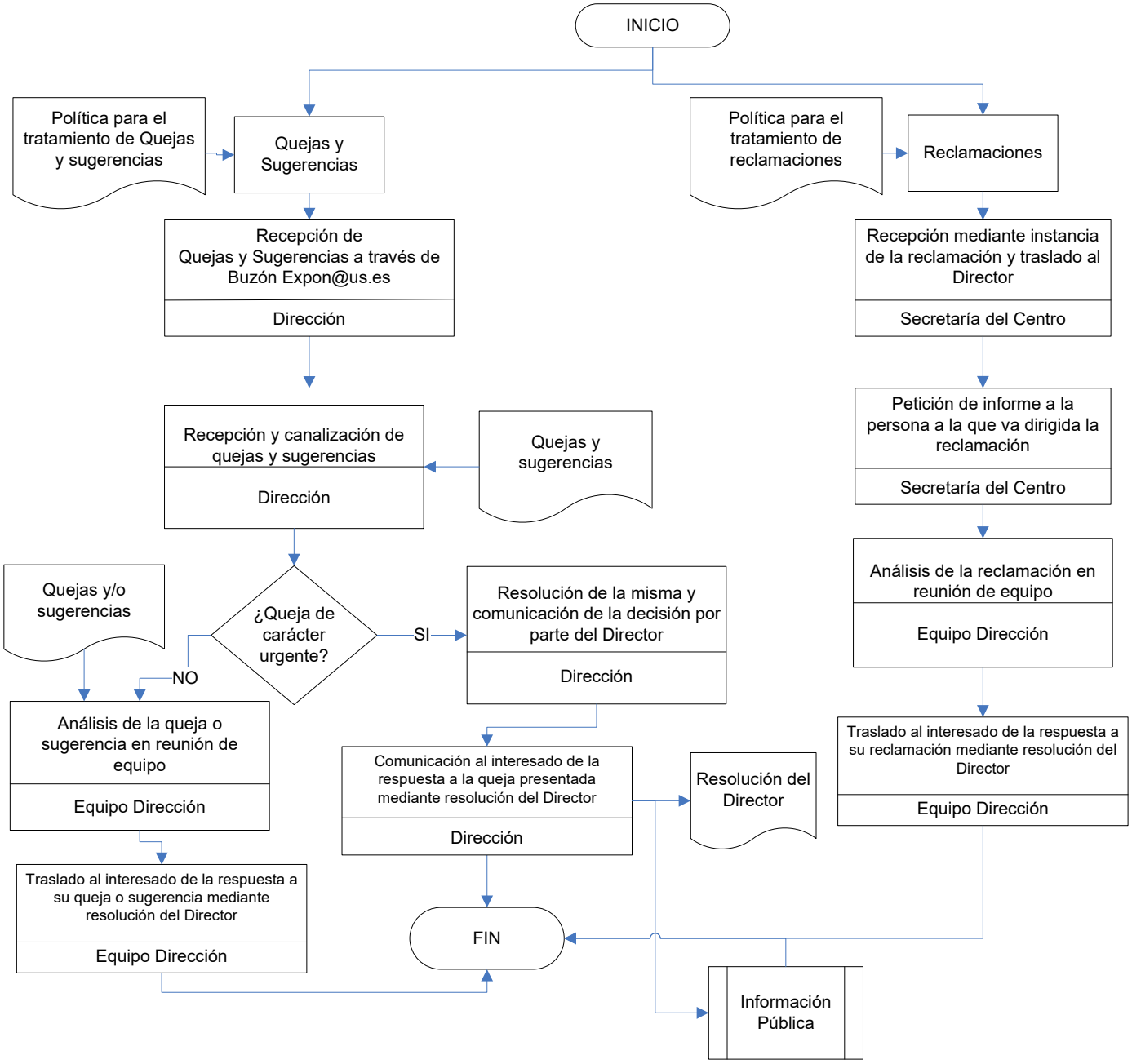
Director/a: es el/la encargado/a de recibir y canalizar las quejas y sugerencias al servicio implicado y de archivar

copias de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.
Secretaría del Centro: recepciona quejas, sugerencias o reclamaciones.
Responsable del servicio implicado: el responsable del servicio es el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, previa petición de información por parte del Director/a del Centro.

8. Rendicion de cuentas

La rendición de cuentas se lleva a cabo anualmente, bien con el proceso de seguimiento o bien con el de la renovación de la acreditación, mediante el cual se procede al análisis de los indicadores asociados al procedimiento, elaboración del plan de mejora, aprobado el cual, se da cuenta a todos los grupos de interés y a la sociedad, en general, mediante la difusión de dichos documentos siguiendo el procedimiento el procedimiento "PC10 Procedimiento de Información Pública".

9. Flujograma

PA-01 - Procedimiento de gestión y revisión de quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES