

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.8. Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	10/01/2012	Creación de nuevo buzón OPINA y del Sistema de Reclamaciones	UTC	UTC	RECTORADO

1. Objeto**2. Alcance****3. Referencias / Normativas****4. Desarrollo****5. Seguimiento y medición****6. Archivo****7. Responsabilidades****8. Rendición de cuentas****ANEXOS**

MPSGIC-P2.8-Anexo1: Modelo Hoja de Incidencia de la CGC del Centro

MPSGIC-P2.8-Anexo2: Formulario de Reclamaciones

OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones tanto del alumnado como de los colectivos implicados en el desarrollo de los programas formativos de la Universidad Antonio de Nebrija.

1. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a las incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que planteen los miembros de la comunidad universitaria o distintos grupos de interés de la Universidad, relativas a cualquiera de las titulaciones que se imparten en la Universidad Antonio de Nebrija y/o de sus Servicios.

2. REFERENCIA / NORMATIVA

Reglamento del Defensor Universitario.
Reglamento de Participación de los Alumnos.
Guía de la Actividad Docente.
Reglamento General del Alumnado.
Normas de Organización y Funcionamiento.

3. DESARROLLO

Antes de entrar en materia, es preciso definir los principales conceptos del proceso:

Incidencia: Cualquier suceso relacionado con la Universidad y/o sus servicios, que afecta negativamente a la calidad del mismo. Las incidencias pueden hacerse llegar de manera anónima.

Reclamación: Manifestación documentada de disconformidad, de uno o varios miembros de la comunidad universitaria o de un grupo de interés de la Universidad, con los servicios u otros aspectos de la Universidad. Una reclamación, para ser considerada como tal, debe presentarse mediante un formulario en el que solicitante se identifica.

Sugerencia: Propuesta documentada de uno o varios miembros de la comunidad universitaria o de un grupo de interés de la universidad, cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento.

Felicitación: Reconocimiento a los servicios y/o a la Universidad por la satisfacción en la gestión, procedimiento, servicio brindado.

Servicio Opina: es el buzón virtual de la Universidad a través del cual los miembros de la comunidad universitaria y los colectivos implicados en el desarrollo de los programas formativos (Profesorado, Personal de Servicios de la Universidad, Empleadores, Egresados...) pueden expresarse y opinar acerca de la Universidad y sus servicios. Esta plataforma es por tanto, una vía de comunicación abierta, que funciona gracias al mecanismo de *feed-back* existente entre los diferentes agentes universitarios y sociales, y un instrumento de mejora continua.

OPINA presenta un diseño sencillo y accesible, en el que únicamente se precisa de un correo electrónico (opina@nebrija.es) a través del cual el solicitante pueda recibir información del estado de su consulta, dejándose abierta la posibilidad de que el solicitante se identifique o

realice su solicitud de forma anónima.

Se puede acceder a este espacio desde la página Web de la Universidad y desde la Web de Unidad Técnica de Calidad.

Formulario de Reclamaciones: El Formulario de Reclamaciones es el documento a través del que todos los grupos de interés pueden presentar sus reclamaciones.

Está compuesto por diversos campos, unos referentes a los datos personales del solicitante y otros de exposición de la reclamación.

Este formulario estará accesible desde la página Web de la Universidad, dentro del espacio de la Unidad Técnica de Calidad, donde tanto alumnos y personal de la Universidad como personas externas, podrán descargar el documento para su cumplimentación.

La Unidad Técnica de Calidad de la Universidad será el órgano receptor del formulario de reclamaciones.

Una vez definidos los principales conceptos, se procede a describir el desarrollo:

Incidencias y sugerencias:

A) Presentación de la solicitud

Se podrán presentar incidencias y sugerencias a la Universidad Antonio de Nebrija a través de las siguientes vías:

- Servicio OPINA
- Órganos de representación del alumnado
- Tutor, Personal Académico o de Administración y Servicios del Centro.

Las solicitudes que excedan las competencias del Departamento o Facultad deberán ser dirigidas al Servicio Opina, cuando tengan carácter de incidencia o felicitación, o al Formulario de Reclamaciones, cuando sea éste el motivo de la solicitud.

B) Tramitación de la solicitud

Una vez presentada la solicitud se hará llegar al Coordinador de Calidad del Centro, o a quien él designe, para incluirla en el registro del Centro y para redirigirla al Departamento u órgano implicado.

Las incidencias podrán ser solucionadas en el ámbito del Departamento o Centro, o por el servicio al que afecte.

En cualquier caso, el Coordinador de Calidad se asegurará de que se dé una solución o una explicación al solicitante.

Si el solicitante no está de acuerdo con la solución proporcionada, podrá rellenar el Formulario de Reclamaciones, y su solicitud será gestionada como tal.

Se agradecerán las sugerencias y felicitaciones mediante un correo electrónico al solicitante, y en el caso de las sugerencias, se mantendrá informado al solicitante acerca de las acciones que se toman al respecto.

Reclamaciones:

A) Presentación de la Reclamación

- Formulario Reclamaciones.
- Órganos de representación del alumnado: presentarán la reclamación a través del Formulario de Reclamaciones.
- Tutor, Personal Académico o de Administración y Servicios del Centro. Instarán al solicitante, en los casos que lo requieran, a presentar la solicitud a través del Formulario de Reclamaciones.

B) Recepción de la reclamación

En el momento en el que el solicitante presente una reclamación recibirá un correo electrónico, con la asignación de un número de registro y la confirmación de recepción de su solicitud con información referente a la admisión o desestimación de la misma. Si se desestima una solicitud, se explicarán al solicitante las razones que han motivado dicha acción.

La tramitación de la información recibida será totalmente confidencial.

La Unidad Técnica de Calidad de la Universidad será el órgano receptor de las reclamaciones.

C) Análisis y gestión de la reclamación

Una vez admitida la reclamación, el órgano/s implicado/s procederán al estudio de la misma, proporcionándose una respuesta a la mayor brevedad posible.

El solicitante será informado del estado de su solicitud, y si se considera necesario, se contactará con él para recabar toda la información necesaria acerca de su reclamación.

Una vez estudiado el motivo de la reclamación y valoradas todas las posibles soluciones, el órgano/s implicado/s emitirá una respuesta motivada acerca de la misma.

D) Comunicación de la resolución

El solicitante recibirá la respuesta a su reclamación mediante un mensaje en su correo electrónico, en el que se razonará la decisión tomada.

En el caso de que el solicitante no quede satisfecho con la solución aportada, dispondrá de un plazo de 7 días hábiles para alegar disconformidad. Para ello, remitirá un correo electrónico al Defensor Universitario (defensor@nebrija.es) con la reclamación, la solución con la que está disconforme y la exposición de posibles soluciones al problema.

El Defensor Universitario analizará toda la información y se pondrá en contacto con el solicitante mediante correo electrónico para citarle y aclarar el tema conjuntamente y/o para aportar una solución definitiva al problema.

E) Seguimiento y acciones correctivas, preventivas y de mejora.

El Defensor Universitario presentará un informe anual de sus actuaciones al Rectorado y a las Comisiones de Garantía de Calidad, haciendo además, con posterioridad, público dicho informe para conocimiento del resto de la comunidad universitaria.

Para la elaboración de este informe contará con la información que le proporcionará la UTC acerca de las Reclamaciones recibidas y solucionadas.

Del mismo modo, los registros de las incidencias resueltas en el ámbito departamental y de la Facultad, también llegarán a las Comisiones de Garantía de Calidad.

En los informes no se dejará constancia de los datos personales que permitan la pública identificación de los interesados.

La Comisión de Garantía de Calidad reflejará las incidencias y reclamaciones más comunes en la Memoria Anual de Análisis de Resultados, así como las resoluciones tomadas, proponiendo además las acciones de mejora que considere pertinentes.

4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, utilizando los siguientes indicadores:

IN01-P2.8: Nº incidencias o sugerencias recibidas

IN02-P2.8: Nº de reclamaciones recibidas

IN03-P2.8: Nº de acciones de mejora puestas en marcha derivadas de las reclamaciones/sugerencias recibidas

5. ARCHIVO

Identificación del riesgo	Responsable de custodia
Sugerencias y felicitaciones del buzón OPINA	Unidad Técnica de Calidad
Formulario de Reclamaciones	Unidad Técnica de Calidad
Informe anual del Defensor Universitario	Defensor Universitario
Memoria Anual de Análisis de Resultados	Comisión de Garantía de Calidad
Registro de Reclamaciones	Unidad Técnica de Calidad
Registro de incidencias del Centro	Coordinador de Calidad del Centro

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la acreditación del título.

6. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad: Canaliza y distribuye las sugerencias y felicitaciones, recibidas a través del buzón de sugerencias OPINA, a los Departamentos y órganos implicados. Recibe y registra las reclamaciones recibidas a través del Formulario de Reclamaciones, las distribuye a los Departamentos u órganos implicados y hace un seguimiento del estado en que se encuentran.

Coordinador de Calidad: recibe y registra las incidencias y sugerencias planteadas en el ámbito del Centro al que representa. Las distribuye al Departamento u órgano implicado en su resolución y hace un seguimiento del estado en que se encuentran.

Coordinador Académico, Tutor, Personal de administración del Centro u Órganos de Representación del alumnado: Derivan la presentación de incidencias o sugerencias al Coordinador de Calidad, y de reclamaciones a la UTC.

Comisiones de Garantía de Calidad: Realizan el seguimiento de la planificación y evaluación de las acciones que se han desarrollado derivadas de las resoluciones de las incidencias, sugerencias o reclamaciones. Dentro de la Memoria Anual de Análisis de Resultados incluyen un informe en el que se dan a conocer las incidencias, sugerencias o reclamaciones del Centro y el tratamiento proporcionado a las mismas.

Defensor Universitario: Revisa las reclamaciones que no han sido resueltas satisfactoriamente. Elabora un informe anual con las actuaciones relativas a la presentación de reclamaciones y al estado de las mismas.

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

Anualmente se presentarán informes:

- El informe de la Comisión de Garantía de Calidad reflejará las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, así como las soluciones adoptadas, proponiendo además las acciones de mejora que considere oportunas.
- El Defensor Universitario en su informe recogerá sus actuaciones en referencia a las reclamaciones recibidas. Presentará el informe al Rectorado y a las Comisiones de Garantía de Calidad, y posteriormente, lo hará público al resto de la comunidad universitaria.



ANEXOS

MPSGIC-P2.8-Anexo 1: Hoja de incidencias

HOJA DE INCIDENCIAS.

COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE (NOMBRE DEL CENTRO)

Nº Referencia	Origen	Solicitante	Colectivo	Fecha de Solicitud	Tipo de Solicitud	Asunto	Fecha de Resolución	Responsable
	OPINA Órganos de Representación de estudiantes Tutor	Apellidos, Nombre	PDI PAS ALUMNO EMPLEADOR		Incidencia Reclamación Sugerencia	Breve descripción		Responsable del título Coordinador de Calidad Decano/Director del Centro

_____ a ____ de _____ de 20__

FORMULARIO DE RECLAMACIONES

RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD

- ☐ Estudiante/ titulado
- ☐ PAS
- ☐ PDI
- ☐ Empresa/ Entidad
- ☐ Otros

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos.....
D.N.I.....
Correo Electrónico.....
Teléfono de contacto.....

DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

DOCUMENTACIÓN APORTADA

1

1

En el caso de poseer documentación que apoye la reclamación, ésta será nombrada en este espacio y depositada en Secretaría.

_____ a ____ de _____ de 20__

Se garantiza la absoluta confidencialidad de esta reclamación