

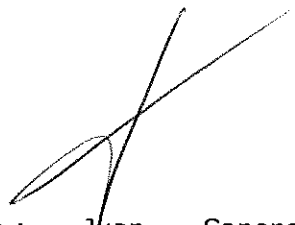

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p>
<p>Versión 3</p>		<p>FECHA: 30/09/2015</p>

**Proceso de Gestión y Revisión Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	20/11/09	Edición Inicial
01	25/10/11	Modificación de las evidencias e indicadores
02	05/03/12	Este procedimiento queda referenciado por los documentos PCA-07 y P-06-F-01 del Sistema Integrado de Gestión de la UCV
03	30/09/15	Revisión y actualización del Manual de Procesos AUDIT

Elaboración: Técnico de Calidad	Revisión: Comisión de Calidad	Aprobación: Junta de Facultad
 <p>Fdo.: Pablo Navarro Aguirre Técnico de Calidad Fecha: 30/09/2015</p>	 <p>Fdo.: María Gil Marqués Coordinador de Calidad Fecha: 30/09/2015</p>	 <p>Fdo.: Juan Sapena Bolufer Fecha: 30/09/2015</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p>
<p>Versión 3</p>		<p>FECHA: 30/09/2015</p>

## 1. OBJETO

Establecer la sistemática para realizar la Gestión de las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que realice cualquier parte interesada (alumnos, padres/tutores, personal docente, personal de servicios, empresas, instituciones y sociedad en general) de la de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente "Mártir".

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a cualquier Sugerencia, Reclamación o Felicitación que afecte a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir".

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- Procedimiento de Seguimiento y Evaluación de la Calidad de la Enseñanza.
- Procedimiento de Análisis de la Satisfacción de los Distintos Colectivos.

## 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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p>
<p>Versión 3</p>		<p>FECHA: 30/09/2015</p>

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

-Recepción y canalización de las quejas.

Las quejas que llegan a la Facultad bien a través del Buzón de sugerencias/quejas/felicitaciones o por cualquier otro medio (instancia, escritos...) se canalizan a través del Decano o persona que designe que informará a la Comisión de Calidad para proceder a su análisis.

Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja/sugerencia.

-Sugerencia/Felicitación.

Las sugerencias/Felicitaciones que llegan a la Facultad bien a través del Buzón de sugerencias/quejas/felicitaciones o por cualquier otro medio (instancia, escritos..) se canalizan a través del Decano o persona que designe que informará a la Comisión de Calidad para proceder a su análisis y responder a la persona que ha realizado la sugerencia y si procede la solución adoptada.


Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora.

-Las quejas y sugerencias registradas pueden derivar en causas para abrir informes de no conformidades, acciones correctivas o acciones preventivas.

El periodo y la forma de realizar las alegaciones oportunas se especificarán en cada una de las convocatorias que se publiquen.

-Anualmente, la Oficina de Calidad recibirá los datos correspondientes al número de reclamaciones / sugerencias recibidas, planes de acciones, fechas de implantación, etc., para su análisis.

-La Oficina de Calidad, como servicio coordinador de los procesos de calidad en la universidad, debe realizar un seguimiento tanto del registro de las incidencias, reclamaciones y sugerencias como del Plan de Acciones, así como del resultado final.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p>
<p>Versión 3</p>		<p>FECHA: 30/09/2015</p>

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los indicadores asociados a este proceso son:

- Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.
- Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.

## 7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Responsable de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del servicio implicado.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento de sugerencia, queja o alegación	Papel o informático	Responsable de calidad del centro	6 años
Registro de Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones	Papel o informático	Responsable de calidad del centro	6 años


## 8. RESPONSABILIDADES

**Equipo Decanal:** Es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Equipo Decanal también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, el Equipo junto al responsable del servicio implicado comunicarán a la persona que ha iniciado el recurso la solución adoptada.

**Comisión de calidad del centro:** dicha comisión tendrá dos funciones en este proceso, la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado y el archivo de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.

**Coordinador de Calidad:** seguimiento y evaluación del Control de reclamaciones.

**Oficina de Calidad:** realizar un seguimiento tanto del registro de las incidencias, reclamaciones y sugerencias como del Plan de Acciones, así como del resultado final.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p>
<p>Versión 3</p>		<p>FECHA: 30/09/2015</p>

## 9. FLUJOGRAMA

### PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

