



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	20/11/2009	Edición inicial
01	27/01/2016	Se adapta el Proceso a la situación actual de la Facultad

Elaboración: Técnico de Calidad	Revisión: Comisión de Calidad	Aprobación: Junta de Facultad
Fdo.: Enric Carrascosa i Saragossà Técnico de Calidad Fecha: 16/12/2015	Fdo.: Rafael Lorente Gual Coordinador de Calidad Fecha: 13/01/2016	Fdo.: José Miguel Hernández Andreu Decano de la Facultad Fecha: 27/01/2016



1. OBJETO

Establecer la sistemática para realizar la Gestión de las Sugerencias y las Reclamaciones que realice cualquier miembro de los Grupos de Interés de la Facultad.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a cualquier Queja, Sugerencia o Felicitación que afecte a la Facultad.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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

- Actas de Comisión de Calidad de Facultad
- Actas de Comisión de Coordinación Docente o Comisión equivalente.
- Actas de Junta de Facultad.
- Informe del uso del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- Procedimiento de Análisis y medición de resultados.
- Procedimiento de Garantía de la calidad de los programas formativos.

4. DEFINICIONES

Felicitación: 1. f. Acción y efecto de felicitar (Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para él).

Queja: 1. Acción de quejarse. 2. Resentimiento, desazón.

Sugerencia: insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

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, etc.). Se canalizan a través del Decano o persona que designe, quien informará a la Comisión de Calidad para proceder a su análisis, si considera que la queja reviste de importancia.

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



- Recepción y gestión de 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, etc.) se canalizan a través del Decano o persona que designe quien informará a la Comisión de Calidad para proceder a su análisis, si considera que la Sugerencia/Felicitación reviste de importancia. Se responde 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.
- Anualmente, la Comisión de Calidad remitirá los datos correspondientes al número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones recibidas para su análisis, para la realización del Informe Anual de Implementación del SIGC.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Comisión de Calidad se encargará de analizar la cantidad y tipología del conjunto de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones recibidas en la Facultad en la revisión anual de su Sistema de Garantía Interna de Calidad o con la periodicidad que estime oportuna. Para ello se utilizarán los indicadores definidos a tal fin, en el Proceso 14 Análisis y Medición de Resultados.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento de sugerencia, queja o alegación	Papel o informático	Coordinador de Calidad de la Facultad	6 años
Registro de Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones	Papel o informático	Equipo Decanal	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Dirección de la titulación: Recibir y analizar las quejas y sugerencias. Seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Comunicarán a la persona que ha interpuesto la queja la solución adoptada.



Comisión de Calidad de la Facultad: Evaluar el número y soluciones planteadas para el conjunto de quejas y sugerencias recibidas.

Coordinador de Calidad de la Facultad: Seguimiento, evaluación y archivo de las quejas y reclamaciones recibidas.

Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación: Asesoramiento técnico en el desarrollo del procedimiento.



9. FLUJOGRAMA

