

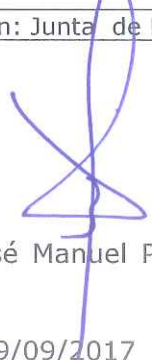




Proceso de Gestión y Revisión Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias

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	26/11/09	Edición Inicial
01	15/06/10	Modificación de las evidencias y de los indicadores
02	02/11/11	Modificación de las evidencias e indicadores
03	29/02/12	Este procedimiento queda referenciado por los documentos PCA-07 y P-06-F-01 del Sistema Integrado de Gestión de la UCV
04	26/10/15	Revisión y actualización del Manual de Procesos AUDIT
05	29/09/17	Actualización del capítulo

Elaboración: Técnico de Calidad	Revisión: Comisión de Calidad	Aprobación: Junta de Facultad
 Fdo.: Pablo Navarro Aguirre Técnico de Calidad Fecha: 29/09/2017	 Fdo.: Antonio Orero Clavero Coordinador de Calidad Fecha: 29/09/2017	 Fdo.: José Manuel Pagán Agulló Decano Fecha: 29/09/2017

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FACULTAD DE DERECHO
Versión 5		FECHA: 29/09/2017

1. OBJETO

Establecer la sistemática para realizar la Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones que realice cualquier parte interesada (alumnos, padres/tutores, personal docente, personal de servicios, empresas, instituciones y sociedad en general) de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente "Mártir".

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a cualquier queja, sugerencia o felicitación que afecte a la Facultad de Derecho 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 Calidad de los Programas Formativos.
- Procedimiento de Análisis y Medición de Resultados.

4. DEFINICIONES

QUEJA: Se entiende por queja, aquella expresión que tiene por objeto, poner en conocimiento de la Facultad cualquier irregularidad en la misión de éste.

SUGERENCIA: Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula cualquier parte interesada y que tiene por objetivo mejorar la gestión y los servicios de la Facultad.

FELICITACIONES: Se entiende por felicitación, aquella manifestación a la Facultad de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FACULTAD DE DERECHO
Versión 5		FECHA: 29/09/2017

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Las quejas, sugerencias o 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 este designe. El Decano o la persona designada contestará a la queja, sugerencia o felicitación, y se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja o sugerencia.

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

Desde la Comisión de Calidad de la Facultad se realiza un seguimiento tanto del registro de las quejas, sugerencias y felicitaciones así como de las acciones realizadas y su resultado final.

En los informes de implantación del SGIC de cada titulación se analizan las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas así como los indicadores asociados a este procedimiento para su análisis y mejora continua.

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 Coordinador de Calidad de la Facultad:

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento de sugerencia, queja o alegación	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>FACULTAD DE DERECHO</p>
<p>Versión 5</p>		<p>FECHA: 29/09/2017</p>

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
<p>Registro de Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones</p>	<p>Papel o informático</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	<p>6 años</p>

8. RESPONSABILIDADES

Decano: Es el encargado de recibir y canalizar las quejas, sugerencias y felicitaciones, y en su caso asignar las mismas a quien corresponda. Comunicarán a la persona que ha realizado la queja, sugerencia o felicitación la solución adoptada.

Comisión de calidad: realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado

Coordinador de Calidad: archivo de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.



9. FLUJOGRAMA

