



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      | 15/10/13 | Unificación de los manuales de la Facultad de "Psicología y Ciencias de la Salud" y la Facultad de "Ciencias de la Educación y del Deporte" con motivo de la creación de la nueva Facultad de "Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación"<br>Modificación del punto 5.8 y flujograma. |
| 01      | 20/10/15 | Revisión y actualización del Manual de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación.  |
| 02      | 02/10/18 | Modificación de los manuales del Sistema de Garantía Interna de Calidad y de Procesos, de la Facultad a raíz de la creación de la nueva Facultad de Psicología.   |

| Elaboración: Técnico de Calidad   | Revisión: Comisión de Calidad   | Aprobación: Comisión de Calidad  |
|---|---|--|
| <br>Fdo.: M <sup>a</sup> del Rocío Pérez<br>Tornero<br>Técnico de Calidad<br>Fecha: 18/09/2018 | <br>Fdo.: Adoración- Reyes Moliner<br>Albero<br>Coordinadora de Calidad<br>Fecha: 18/09/2018 | <br>Fdo.: M <sup>a</sup> José Beneyto<br>Arrojo<br>Decano de la Facultad<br>Fecha: 02/10/2018 |



## **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 Seguimiento del título.
- 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**

| <b>Identificación del registro</b>                     | <b>Soporte del archivo</b> | <b>Responsable custodia</b> | <b>Tiempo de conservación</b> |
|--|----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Documento de sugerencia, queja o alegación             | Papel o informático        | Secretaría de la Facultad   | 6 años                        |
| Registro de Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones | Papel o informático        | Equipo Decanal              | 6 años                        |



## **8. RESPONSABILIDADES**

**Equipo Decanal:** 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:** Asesoramiento técnico en el desarrollo del procedimiento.



## 9. FLUJOGRAMA

