

1. OBJETO.

Establecer una sistemática para recoger, gestionar y comunicar la información sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias presentadas por los grupos de interés para mejorar el funcionamiento de la Facultad Padre Ossó (FPO) y dar respuesta a las necesidades y expectativas detectadas.

DEFINICIONES:

Reclamación: queja formulada fehacientemente, con causa en incumplimiento de obligaciones y/o compromisos adquiridos por el Centro.

Queja: manifestación de disconformidad o insatisfacción por disfunciones del Centro, su personal o servicios.

Sugerencia: propuesta o petición por la que se interesa mejora de actividades o procesos que se desarrollan en el Centro.

Consulta: solicitud de información puntual respecto de cuestiones relacionadas con una actividad o situación concreta y específica.

Afectado/Interesado: miembro de la comunidad universitaria, personal de las entidades colaboradoras que tienen interés y/o relación directa o indirecta con el Centro.

2. ALCANCE.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede presentar una incidencia, reclamación y sugerencia en el plazo de UN MES a contar desde el día en que se hubiera producido el hecho en que esta se fundamente.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

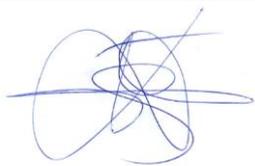
- Normas de Régimen Interno de la FPO.
- Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones de la Norma de Gestión de la Calidad.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.

El Decano designa a los órganos responsables de la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias, recayendo en ambos la responsabilidad de la gestión y resolución de las mismas.

El Decano tiene las siguientes funciones:

- Velar por el respeto a los derechos y las libertades de Profesores, Estudiantes y Personal de Administración y Servicios, con el fin de evitar actuaciones arbitrarias o situaciones de indefensión.
- Recibir las quejas que le formule cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- Mediar en los desacuerdos u diferencias entre miembros o colectivos de la comunidad universitaria y proponer fórmulas de conciliación o acuerdo.

Elaboración	Revisión	Aprobación
 Miembro de la Comisión de Calidad	 Secretario de la Comisión de Calidad	 Decano de la Facultad

- Formular recomendaciones acerca de los asuntos en que haya intervenido.
- Presentar al pleno de profesorado el informe anual.
- Verificar el cumplimiento de las acciones tomadas para que la incidencia o reclamación no vuelva a tener lugar.

Los órganos responsables de la gestión de incidencias, tienen las siguientes funciones:

- Recibir las consultas y quejas, reclamaciones y sugerencias, registrarlas e incoar el expediente de Gestión de Incidencias.
- Formular y elevar al órgano competente propuestas para la resolución de incidencias, reclamaciones y sugerencias, y la información necesaria para cumplimentar las consultas que se hubieren recibido.
- Comunicar al interesado la resolución de las consultas incidencias, reclamaciones y sugerencias o el estado en el que se encuentra la solicitud.
- Recibir propuestas de resolución de las partes y elevarlas al órgano responsable de su resolución.
- Mediar a propuesta de las partes implicadas.
- Cerrar el expediente con el debido registro, para incorporar al informe anual.
- Remitir copia de la resolución final al Responsable de Calidad del Centro.

Para la formulación de incidencias, reclamaciones y sugerencias dirigidas al Decano de la FPO, la sede electrónica del Centro dispone de un espacio en su página web en el que también se indican las posibilidades de empleo de cualesquiera otros medios tradicionales a idénticos efectos. Así como de un Buzón de Sugerencias en el pasillo de acceso a la secretaría.

La participación de los grupos de interés en la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias está garantizada a través de su representación en los órganos implicados (véase el epígrafe *Grupos de Interés* del Manual del SGIC) y de la posibilidad por parte de cualquier miembro de los grupos de interés de comunicación de incidencias o formulación de reclamaciones y sugerencias mediante el procedimiento PD-SGIC-UO-1.2.6:

- Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede dirigirse al Decanato del Centro enviando un correo electrónico o, utilizando el buzón de sugerencias electrónico de la página web principal, o mediante el buzón de reclamaciones existente en el propio Centro donde puede depositar las comunicaciones de consultas u quejas contenidas en escrito del propio interesado, o cumplimentando el impreso existente al efecto.
- Cualquier persona de la comunidad universitaria, o de las entidades colaboradoras con el Centro, que precise formular una consulta, queja, reclamación o sugerencia, podrá presentarla por los canales habilitados a tal fin.
- Cualquier miembro de la comunidad universitaria, que invoque un interés legítimo podrá presentar, a título individual o colectivo, quejas ante el Decanato del Centro. Quedan excluidas, las que carezcan de fundamento, aquéllas que no contengan los datos suficientes que permitan la verificación de los hechos denunciados, las que estén pendientes de expediente administrativo disciplinario o proceso judicial, y aquéllas otras cuya tramitación esté prevista reglamentariamente.
- La gestión de las quejas anónimas, conlleva la misma tramitación y gestión que el resto, excluyendo únicamente la comunicación prevista al afectado.
- Cualquier persona que hubiere formulado una queja, podrá solicitar del órgano de gestión de reclamaciones, el inicio de un procedimiento de mediación para la solución de los desacuerdos y conflictos sobre, el asunto respecto del que verse su queja, reclamación.

PLAZO DE RESOLUCION: tres meses, a contar desde la recepción de la queja. En este plazo no se computa el tiempo que la gestión de la reclamación estuviere paralizada por causa imputable al reclamante. En este supuesto, la paralización por un periodo de 15 días naturales, se considerará que el interesado desiste de su reclamación o queja.

5. RECOGIDA DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS, REVISIÓN Y MEJORA.

Los sistemas de recogida de información vinculados a este procedimiento son:

- R-SGIC-PO-04, plan de comunicación.
- R-SGIC-PO-41, solicitud de intervención.
- R-SGIC-PO-43, comunicación del Decanato del Centro.
- R-SGIC-PO-44, informe al pleno profesorado del Decano.
- R-SGIC-PO-51, formulario de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- R-SGIC-PO-87, seguimiento de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

El análisis de resultados, revisión y mejora se realiza aplicando el procedimiento PD-SGIC-UO-1.5.1.

6. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La difusión de la información relativa a este procedimiento, con el objeto de rendir cuentas a los grupos de interés, se refiere básicamente a la difusión de los canales para la formulación de las incidencias, reclamaciones y sugerencias y de los resultados y mejoras derivados de la gestión y resolución de las mismas.

Se realizará aplicando el procedimiento PD-SGIC-PO-1.6.1, de publicación de información sobre los títulos de la FPO.

7. FLUJOGRAMAS.

Ver diagrama de la página siguiente: Incidencias, reclamaciones y sugerencias dirigidas al Decano de la FPO.

8. HISTÓRICO DE REVISIONES.

Este procedimiento sustituye al procedimiento para la atención a sugerencias y reclamaciones (PD-SGCT-06 v00) del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Oviedo que se describe en todas las memorias de verificación presentadas por esta Universidad a la ANECA.

FECHA	SUMARIO
06/03/2013	Versión 00. Adaptación del SGIC de la UO a la FPO.
29/05/2015	Versión 01. Modificación del logotipo de la FPO.

