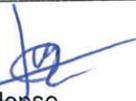
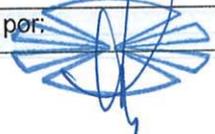


## ÍNDICE

1. OBJETO.
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.
4. DEFINICIONES.
5. RESPONSABILIDADES.
6. DESARROLLO.
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.
8. EVIDENCIAS.
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
11. FICHA RESUMEN.

PA04-Anexo01. Hoja de incidencias, reclamaciones y sugerencias.  
PA04-Anexo02. Descripción de la incidencia, reclamación y sugerencia.  
PA04-Anexo03. Resolución al reclamante  
PA04-Anexo04. Informe final sobre incidencias, reclamaciones y sugerencias.

| RESUMEN DE REVISIONES |           |  |
|-----------------------|-----------|--|
| Número                | Fecha     | Modificaciones   |
| B00                   | 07/01/08  | Edición inicial  |
| 1                     | 07/02/08  | Introducción de las modificaciones sugeridas por la ACSUG              |
| 2                     | 18/04/08  | Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación |
| 3                     | 4/04/2013 | Actualización manual y procedimientos                                  |

|   |   |
|---|---|
| Elaborado por:<br><br>Fdo. Miguel Ángel González Valerio<br>Director UTC<br>Fecha: 4 de abril de 2013                    | Revisado por:<br><br>Fdo. Julio Abalde Alonso<br>Vicerrector de Títulos, Calidad y Nuevas Tecnologías<br>Fecha: 4 de abril de 2013 |
| Aprobado por:<br><br>Fdo. Xose Luís Armesto Barbeito<br>Rector de la Universidade da Coruña<br>Fecha: 4 de abril de 2013 | Aprobado por:   |

## 1. OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es indicar cómo la Escuela Universitaria de Diseño Industrial garantiza la correcta gestión de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y de las felicitaciones que recibe con el fin de mejorar los servicios que presta a los distintos grupos de interés.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento es de aplicación a las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por este centro.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos de la UDC.
- Programa FIDES-AUDIT.

## 4. DEFINICIONES.

Las **reclamaciones** a que hace referencia este procedimiento son aquellas que manifiestan la disconformidad del reclamante con respecto al resultado de algún servicio que se le haya prestado. Estas deben distinguirse de las reclamaciones administrativas, que siguen otro cauce.

## 5. RESPONSABILIDADES.

**Equipo Directivo (ED):** recibe la incidencia, reclamación o sugerencia, identifica a la persona, comisión, departamento o servicio que debe atenderla y se la hace llegar, con copia al Subdirector de Calidad. Elabora y envía la resolución al reclamante con copia al Subdirector de Calidad. Aprueba las medidas correctoras o de mejora propuesta, si las hubiera.

**Persona, comisión, departamento o servicio afectado:** analiza la situación comunicada y envía un informe al ED proponiendo las medidas correctivas o de mejora a adoptar, cuando proceda.

**Subdirector de Calidad:** recibe del ED copia de la incidencia, reclamación o sugerencia, de su resolución y de las medidas correctoras o de mejora propuesta, si las hubiera. Elabora el Informe final sobre incidencias, reclamaciones y sugerencias e informa, anualmente, a la JC.

## 6. DESARROLLO.

- El reclamante envía su incidencia, reclamación o sugerencia a través de la Web de la UDC, del centro o departamento o del *PA04-Anexo01. Hoja de incidencias, reclamaciones y sugerencias* dirigida al Decano/Director del Centro.
- El ED identifica a la persona, comisión, departamento o servicio que debe atender la reclamación y se la hace llegar (con copia al Subdirector de Calidad), para que emita el informe correspondiente. Si se trata de una felicitación el proceso finaliza aquí.

Si alguna persona, comisión, departamento o servicio recibe la reclamación directamente debe remitírsela al ED para que comience el proceso.

- La persona, comisión, departamento o servicio, analiza la reclamación (queja o sugerencia) elabora el informe, propone las medidas correctivas o de mejora oportunas, y envía todo al ED.
- Una vez recibido el informe del servicio requerido, el ED, en el plazo máximo de un mes, comunica al reclamante, con copia al Subdirector de Calidad, la resolución, si esta comunicación ha sido solicitada.

## 7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.

El Subdirector de Calidad elabora un informe anual donde se recoge el número de incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas así como las medidas correctivas y de mejora que se han generado a partir de estas.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  UNIVERSIDADE DA CORUÑA | <b>GESTION DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS</b> |  |
|--|---|---|

## 8. EVIDENCIAS.

| Identificación de la evidencia                            | Soporte de archivo    | Responsable custodia   | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas        | Papel y/o informático | Secretario del centro  | 6 años                 |
| Informe del la persona, comisión o servicio               | Papel y/o informático | Secretario del centro  | 6 años                 |
| Comunicado al reclamante                                  | Papel y/o informático | Secretario del centro  | 6 años                 |
| Informe anual de incidencias, reclamaciones y sugerencias | Papel y/o informático | Subdirector de Calidad | 6 años                 |

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Las personas, comisiones, departamentos o servicios implicados en este procedimiento envían al ED el informe y las medidas correctivas o de mejora sobre las incidencias, reclamaciones o sugerencias que les afecten.

El Subdirector de Calidad envía el informe anual para su revisión al ED y posterior tramitación a la JC.

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO.

No se considera necesaria su inclusión

## 11. FICHA RESUMEN.

| ÓRGANO RESPONSABLE                        |   | PRCC  |
|---|---|---|
| GRUPOS DE INTERÉS                         | <b>IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Profesorado</u></li> <li>✓ <u>Estudiantado</u></li> <li>✓ <u>PAS</u></li> <li>✓ <u>Sociedad en general</u></li> </ul> A través de la cumplimentación de la hoja de incidencias, reclamaciones y sugerencias.  |
|   | <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                     | Las personas, comisiones, departamentos o servicios implicados en este procedimiento envían al ED el informe y las medidas correctivas o de mejora sobre las incidencias, reclamaciones o sugerencias que les afecten. El Subdirector de Calidad envía el informe anual para su revisión al ED y posterior tramitación a la JC. |
| <b>MECANISMOS TOMA DE DECISIONES</b>      |   | Las personas, comisiones, departamentos o servicios afectados proponen acciones de corrección o mejora frente a las incidencias, reclamaciones o sugerencias. El ED aprueba las medidas correctivas o de mejora.  |
| <b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b> |   | La reclamación, el informe de la persona, comisión, departamento o servicio afectado, la resolución y la comunicación a la persona reclamante, configuran un expediente que recoge el proceso completo.   |
| <b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA</b>     |   | El Subdirector de Calidad elabora un informe anual donde se recoge el número de incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas así como las medidas correctivas y de mejora que se han generado a partir de estas.  |

**PA04-Anexo01. Hoja de preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones****Fecha**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Ámbito** Comentario Individual Comentario Colectivo**Tipo** Pregunta Reclamación Sugerencia Felicitación**Ámbito** Comentario Individual Comentario Colectivo**Para (Departamento, Servicio, Vicedecanato...)**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Descripción**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Respuesta:** No deseo respuesta Por e-mail: Por teléfono: Por fax: Por Correo ordinario:

Nombre:

Dirección:

CP:

Localidad:

País:

Nota<sup>1</sup>: Si fuera necesario, cumplimente por el reverso de la hoja o adjunte tantas como necesite.

**PA04-Anexo02. Informe del departamento, comisión o servicio****Fecha en la que se interpuso la pregunta, reclamación o sugerencia**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Descripción de la pregunta, reclamación o sugerencia**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Recibida por:** Por e-mail Persona Por teléfono Por fax Por correo ordinario**Análisis de la pregunta, reclamación o sugerencia**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Posibles causas de esta**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Solución**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Acciones de mejora**

|  |
|--|
|  |
|--|



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

**GESTIÓN DE PREGUNTAS,  
RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS**

**ESCUELA  
UNIVERSITARIA  
DE DISEÑO  
INDUSTRIAL**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Observaciones**

|  |
|--|
|  |
|--|

Fecha

Fdo.:  
Responsable del departamento, comisión o servicio



**PA04-Anexo03. Comunicado a la persona reclamante**

Analizada por el responsable del departamento/comisión/servicio implicado su pregunta/reclamación/sugerencia presentada el día

Relativa a:

Le informamos que:

Fecha:

Fdo.:

Decano/director del centro

**PA04-Anexo04. Informe final sobre preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones****Centro:** .....**Curso académico:** .....

| Número de preguntas recibidas | Número de reclamaciones recibidas | Número de sugerencias recibidas | Número de reclamaciones recibidas | Número de acciones de mejora generadas |
|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--|
|                               |                                   |                                 |                                   |  |

Análisis y valoración de los datos anteriores

|  |
|--|
|  |
|--|

Fecha

Fdo.:  
PRCC