

 <b>Universidad de Navarra</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC</b>	<b>Escuela de Arquitectura</b>
---	--	------------------------------------

## Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

### P2.8: Proceso de Gestión y Revisión de 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. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

#### ANEXOS:

- Evolución de indicadores.

Elaboración:	Revisión:	Revisión:	Aprobación:
SGIC Facultad de Ciencias	CGC de Arquitectura	Junta Directiva de Arquitectura	Rectorado
Fecha: 18/09/08	Fecha: 17/03/10	Fecha: 12/04/10	Fecha: 30/04/10

 <b>Universidad de Navarra</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC</b>	<b>Escuela de Arquitectura</b>
---	--	------------------------------------

<b>RESUMEN DE REVISIONES</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	18/12/07	Edición inicial
01	05/02/08	Enmiendas de la CGC
02	13/03/08	Enmiendas de la Junta Directiva
03	28/04/08	Enmiendas Rectorado
04	30/04/10	Adaptación a la Escuela de Arquitectura

 <b>Universidad de Navarra</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC</b>	<b>Escuela de Arquitectura</b>
---	--	------------------------------------

## **1. OBJETO**

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de alumnos de la Escuela.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias realizadas por los alumnos.

## **3. REFERENCIAS/NORMATIVA**

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

- **UN-07** Instrucción sobre la coordinación de curso.
- **UN-08** Instrucciones sobre el régimen de exámenes.

## **4. DEFINICIONES**

Ver Glosario.

## **5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**

- Recepción y canalización de las quejas.  
Los alumnos directamente, a través de la Representación Estudiantil o de los Coordinadores de curso, canalizarán sus quejas, reclamaciones o sugerencias hacia el Director de Estudios que las hará llegar a la instancia adecuada. Al menos una vez cada curso (preferiblemente al comienzo) el Director de Estudios convocará a la Representación Estudiantil a una reunión con la Junta Directiva de la Escuela. En esa reunión se expondrán las correspondientes quejas, reclamaciones o sugerencias y se revisará el estado de las transmitidas el curso anterior.
- Queja/reclamación.  
Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación, el responsable del servicio implicado tendrá que analizarla y tomar una resolución. Dicha resolución será transmitida personalmente o por escrito al reclamante dándole la oportunidad de reclamar a instancias superiores si no está conforme con la propuesta adoptada. Paralelamente a la comunicación al reclamante, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la aplicación de la resolución adoptada.

 <b>Universidad de Navarra</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC</b>	<b>Escuela de Arquitectura</b>
---	--	------------------------------------

- **Sugerencia.**  
Si se trata de una sugerencia, el responsable del servicio implicado realizará en primer lugar un análisis de la misma. Si estima que es viable, comunicará a la persona que ha realizado la sugerencia y a todos los grupos de interés la solución adoptada.  
Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la mejora.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de las incidencias, reclamaciones y sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora. La CGC revisará el proceso y comprobará la consecución de las propuestas de mejora incluyéndolas en el informe anual.

- **IN01-P2.8** Nº de reclamaciones/sugerencias recibidas.
- **IN02-P2.8** Nº de reclamaciones/sugerencias atendidas.
- **IN03-P2.8** Nº de acciones de mejora puestas en marcha.

## 7. ARCHIVO

<b>Identificación del registro</b>	<b>Responsable custodia</b>
Documento de sugerencia, queja o alegación	Secretaría Académica de Escuela
Informe de la resolución de la queja, reclamación o sugerencia	Secretaría Académica / Oficinas Generales
Documento que recoja la planificación de las acciones	Secretaría Académica / Oficinas Generales
Documento para evaluar las acciones desarrolladas	Secretaría Académica / Oficinas Generales

El soporte de archivo será en papel o informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente certificación/evaluación de la ANECA.

## 8. RESPONSABILIDADES

**Órgano Responsable:** El responsable del servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.

**Junta Directiva:** Es la encargada de recibir o canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. La Junta Directiva también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, la Junta Directiva junto al responsable del servicio implicado comunicarán a la persona que ha iniciado el recurso la solución adoptada.

	<b>Universidad de Navarra</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC</b>	<b>Escuela de Arquitectura</b>
---	-----------------------------------	--	------------------------------------

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Será la responsable de realizar el seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado

## **9. RENDICIÓN DE CUENTAS**

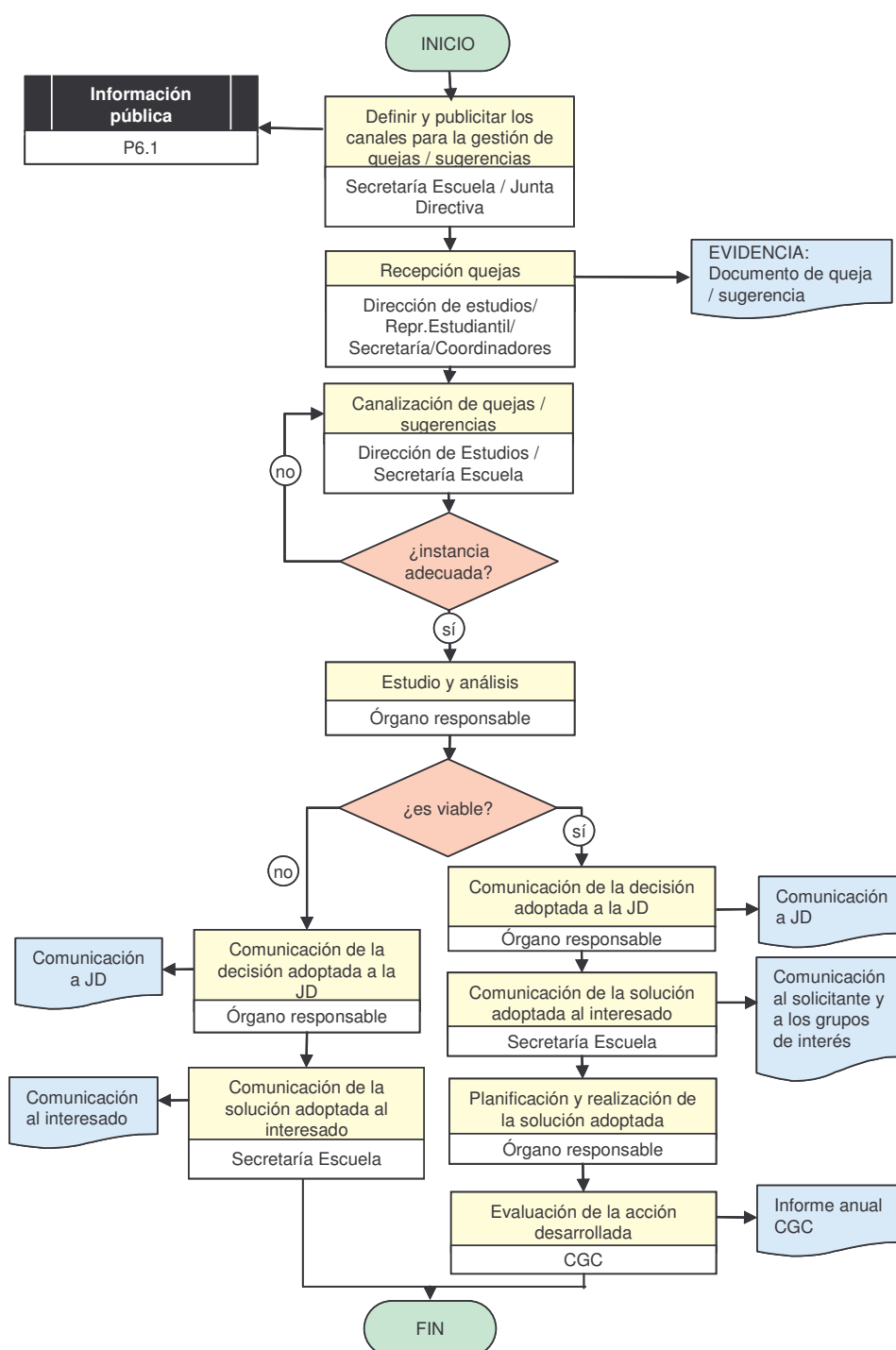
El CGC realizará un informe anual de las quejas/reclamaciones y sugerencias más comunes así como de las resoluciones tomadas.

La Junta Directiva de la Escuela, a través de Secretaría, comunicará al reclamante la resolución adoptada por el órgano competente. También canalizará los recursos hacia el órgano competente. En caso de que la resolución tomada afecte a otros grupos de interés, estos serán informados de la misma.

La CGC en su informe anual analizará las quejas y reclamaciones habidas, proponiendo en su caso las acciones de mejora que considere pertinentes.



## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





## ANEXO. EVOLUCIÓN DE INDICADORES

EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES (P2.8)			
Curso académico	Nº de reclamaciones / sugerencias recibidas	Nº de reclamaciones / sugerencias atendidas	Nº de acciones de mejora puestas en marcha
2007-2008			
2008-2009			