



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: SGIC Facultad de Ciencias Fecha: 18/09/08	Revisión: CGC de Educación y Psicología Fecha:	Revisión: Junta Directiva de Educación y Psicología Fecha:	Aprobación: Rectorado Fecha:
---	---	--	------------------------------------

	Universidad de Navarra	MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC	Facultad de Educación y Psicología
---	-----------------------------------	--	---

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	21/12/07	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		Adaptación a la Facultad de Educación y Psicología

	Universidad de Navarra	MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC	Facultad de Educación y Psicología
---	-----------------------------------	--	---

1. OBJETO

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

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.
- **FC-01** Instrucción sobre los coordinadores de curso de la Facultad de Educación y Psicología.

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 Vicedecano/a-Director/a de Estudios que la hará llegar a la instancia adecuada.
- 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 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.
- Sugerencia.
Si se trata de una sugerencia, el responsable del servicio implicado realizará

	Universidad de Navarra	MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC	Facultad de Educación y Psicología
---	-----------------------------------	--	---

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

Identificación del registro	Responsable custodia
Documento de sugerencia, queja o alegación	Secretaría Académica de Facultad
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.

	Universidad de Navarra	MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC	Facultad de Educación y Psicología
---	-----------------------------------	--	---

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

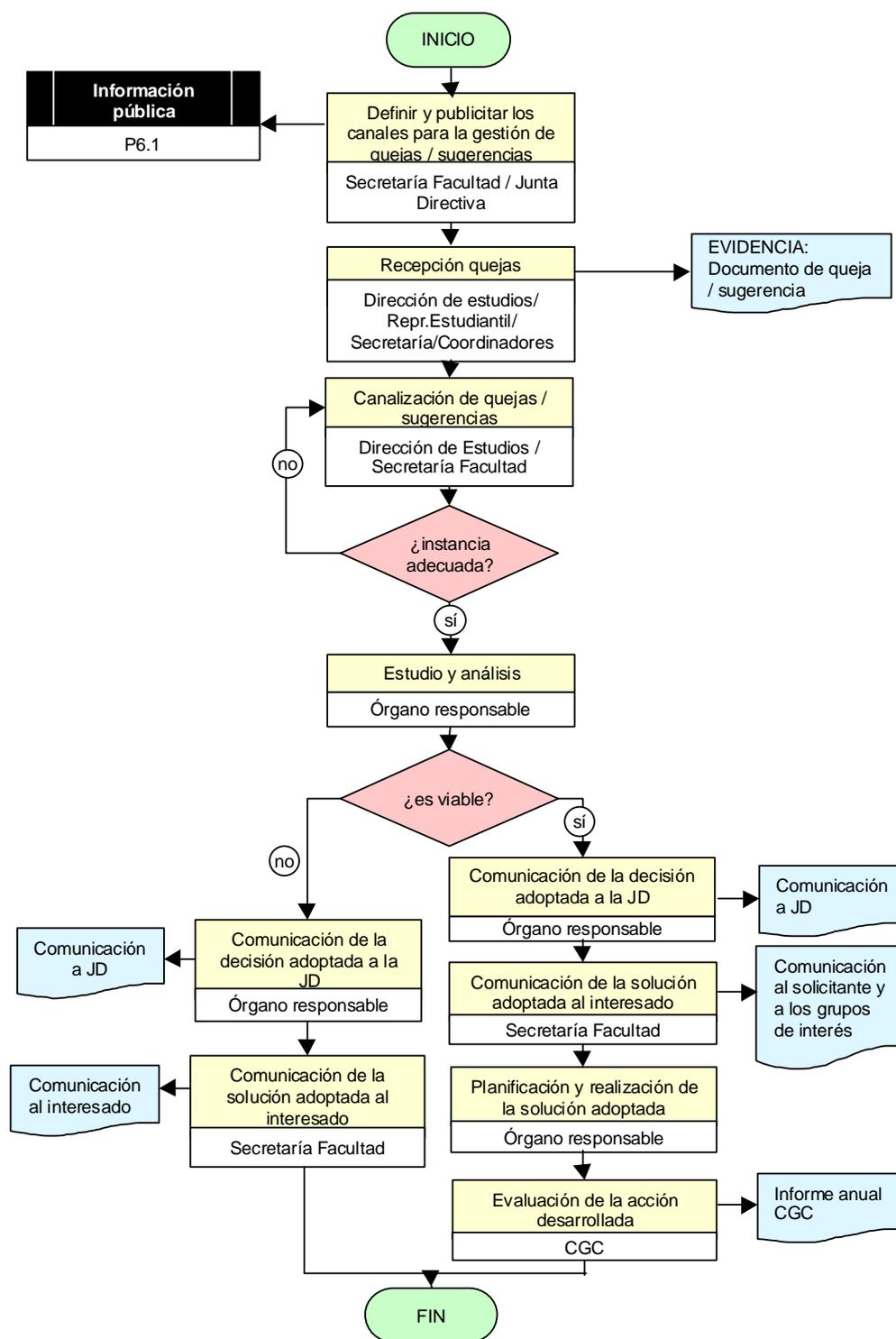
El CGC realizará un informe anual de las quejas/reclamaciones y sugerencias más comunes así como de las resoluciones tomadas.

La Junta Directiva de la Facultad, 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, éstos serán informadores 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			