

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCESO INSTITUCIONAL UCV</b>
<b>PI-03</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>

Edición	Fecha de Aprobación	Cambios en la documentación
00	05/05/2020	Edición inicial. Proviene del procedimiento P-09 Comunicaciones. PROCEDE DEL MSIGC_P06 INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.
01	10/11/2021	Se elimina la referencia al formato PI-01-F-04 Informe anual de título. Se actualiza el texto incluyendo en el proceso a la Escuela de Doctorado.
02	16/02/2022	Se indica que el control del buzón de sugerencias se realizará de manera anual y se plasmará en el informe de Revisión por la Dirección.

Elaboración: Oficina de Calidad	Revisión: Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado	Aprobación: Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado
<p>Fdo.:</p> <p>Fecha:</p>	<p>Fdo.:</p> <p>Fecha:</p>	<p>Fdo.:</p> <p>Fecha:</p>



<b>1</b>	<b>OBJETO</b>	Establecer la sistemática para realizar la Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones que realice cualquier miembro de los Grupos de Interés de la Facultad o Escuela de Doctorado.								
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento se aplica a cualquier Queja, Sugerencia o Felicitación que afecte a la Facultad o Escuela de Doctorado, así como las acciones correctivas derivadas de las anteriores y de las incidencias detectadas internamente.								
<b>3</b>	<b>ENTRADAS</b>	Reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.								
<b>4</b>	<b>SALIDAS</b>	Informe sobre el uso del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. No Conformidades y acciones correctivas derivadas de las quejas y reclamaciones que sean procedentes. Contestación a los usuarios del buzón. Análisis de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.								
<b>5</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	PI-13 "Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas".								
<b>6</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Informe de la Oficina de Calidad sobre el uso del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. Libro Oficial de Reclamaciones de Consellería.								
<b>7</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	<p>El responsable de mantener actualizado este documento y de la supervisión, así como de que se cumplan los requisitos es el Coordinador de Calidad.</p> <table border="1"> <tr> <td><b>Comisión de Calidad de la Facultad/Escuela de Doctorado</b></td> <td>Hacer un seguimiento de la actualización de los procesos relacionados. Analizar el desempeño del proceso.</td> </tr> <tr> <td><b>Dirección de la titulación / Programa de Doctorado</b></td> <td>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.</td> </tr> <tr> <td><b>Oficina de Calidad</b></td> <td>Canalizar las comunicaciones relacionadas con este proceso a los responsables directos de su gestión. Control sobre la gestión de incidencias. Apoyo en la resolución de las mismas.</td> </tr> <tr> <td><b>Conserjería/Secretaría</b></td> <td>Proporciona el libro de reclamaciones oficial a quienes lo solicitan y facilitan que puedan presentar su reclamación, haciéndola llegar a los destinatarios de la reclamación para que puedan dar respuesta a la misma.</td> </tr> </table>	<b>Comisión de Calidad de la Facultad/Escuela de Doctorado</b>	Hacer un seguimiento de la actualización de los procesos relacionados. Analizar el desempeño del proceso.	<b>Dirección de la titulación / Programa de Doctorado</b>	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.	<b>Oficina de Calidad</b>	Canalizar las comunicaciones relacionadas con este proceso a los responsables directos de su gestión. Control sobre la gestión de incidencias. Apoyo en la resolución de las mismas.	<b>Conserjería/Secretaría</b>	Proporciona el libro de reclamaciones oficial a quienes lo solicitan y facilitan que puedan presentar su reclamación, haciéndola llegar a los destinatarios de la reclamación para que puedan dar respuesta a la misma.
<b>Comisión de Calidad de la Facultad/Escuela de Doctorado</b>	Hacer un seguimiento de la actualización de los procesos relacionados. Analizar el desempeño del proceso.									
<b>Dirección de la titulación / Programa de Doctorado</b>	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.									
<b>Oficina de Calidad</b>	Canalizar las comunicaciones relacionadas con este proceso a los responsables directos de su gestión. Control sobre la gestión de incidencias. Apoyo en la resolución de las mismas.									
<b>Conserjería/Secretaría</b>	Proporciona el libro de reclamaciones oficial a quienes lo solicitan y facilitan que puedan presentar su reclamación, haciéndola llegar a los destinatarios de la reclamación para que puedan dar respuesta a la misma.									
<b>8</b>	<b>RECURSOS</b>	Aplicación interna Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.								
<b>9</b>	<b>MÉTODO DE CONTROL Y CRITERIOS (DE SEGUIMIENTO Y/O MEDIDA)</b>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reunión o documentos en los que se recoge el análisis del buzón.</li> <li>- Actas reuniones de las comisiones en que participan los estudiantes y hacen aportaciones.</li> <li>- Evidencias de reuniones de los miembros del equipo directivo con estudiantes.</li> </ul>								

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCESO INSTITUCIONAL UCV</b>
<b>PI-03</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de todos los grupos de interés (ítems de las encuestas y observaciones reflejadas en éstas).</li> <li>- Instancias de quejas presentadas en secretaría.</li> <li>- Informes de la aplicación de gestión de No Conformidades y del Buzón de QSF.</li> </ul> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de quejas recibidas</li> <li>- Nº de sugerencias recibidas</li> <li>- Nº de felicitaciones recibidas</li> <li>- Nº de quejas que se considera “proceden”</li> <li>- Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.</li> <li>- Nº de quejas no atendidas</li> </ul>
--	--	--

## 10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

### 10.1. Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Todos los usuarios de la UCV están llamados a participar activamente en la evolución del sistema de gestión y a realizar sugerencias, críticas o propuestas de mejora de cualquier cuestión que pudiera afectar a la Calidad de la Organización, empleando la aplicación “Buzón de quejas/ Sugerencias/ Felicitaciones”.

Estas comunicaciones se enviarán directamente al responsable seleccionado por el usuario que utiliza el Buzón.

Cuando el destinatario considera que no es la persona indicada para solucionar la queja o sugerencia, puede solicitar reasignación. La Oficina de Calidad recibe una notificación y reasigna la queja o sugerencia a los responsables afectados.

Todas las quejas o sugerencias externas llegan a la Oficina de Calidad, quien asigna a la persona que debe atender la queja/sugerencia o propuesta de mejora.

Si las quejas o sugerencias son enviadas directamente a la Oficina de Calidad, llega una notificación, tras la cual, se procede a su contestación.

En todo momento el usuario que ha enviado la Sugerencia/Queja se mantiene informado a través de la aplicación del servicio virtual del estado de la misma, notificando el cierre cuando este se produzca y la justificación del mismo.

Cuando de las quejas se derivan No Conformidades, se procede según lo establecido en la ficha de proceso PI-13 “Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas”.

La Oficina de Calidad realiza anualmente un control del uso del Buzón recogiendo en el Informe de Revisión por la Dirección.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCESO INSTITUCIONAL UCV</b>
<b>PI-03</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>

Anualmente, la Dirección de la titulación / Doctorado realizará un análisis de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas y lo recogerá en las actas de reunión o documentos de trabajo pertinentes. La Comisión de Calidad finalmente aprueba y establece los planes de mejora correspondientes en el documento anteriormente citado.

## 10.2. Actuación ante reclamaciones formales.

Se entiende como reclamación formal, cuando el reclamante solicita el libro de reclamaciones oficial.

### 10.2.1. Procedimiento de utilización del libro de reclamaciones en Conserjería.

- En primer lugar, se le informa al reclamante de la existencia del Buzón de Sugerencias y se le invita a que haga uso del mismo.
- Si el reclamante insiste en utilizar el libro oficial de Conselleria, se le facilita y se le indica que cumplimente la parte correspondiente al reclamante.
- El receptor de la queja se pone en contacto con el Responsable del Servicio o Responsable Académico destinatario de la reclamación, siempre que sea posible localizarle en un tiempo razonable.
- En otro caso, el receptor de la queja o persona que posee el libro de reclamaciones da curso a la reclamación. Se rellenan los puntos 4 y 5 (en este caso se indica “Destinatario de la reclamación no localizado. Se procede a su resolución”).
- Se le entregan al reclamante las hojas blanca y verde y se conservan las hojas amarilla y rosa en el libro, sin arrancarlas. Posteriormente, se hace una fotocopia de la reclamación para entregarla en la Secretaría más próxima, puesto que el libro no debe moverse de la sede en la que se ubica. Si el reclamante desea adjuntar algún escrito o documento este se fotocopiará junto con la reclamación.
- Secretaría hace llegar al destinatario la copia de la reclamación para que proceda a su resolución.
- En todos los casos, el Responsable del Servicio o Responsable Académico al que va dirigida la reclamación, contesta por escrito al reclamante. Y remitirá copia de este escrito y de la reclamación interpuesta a la Oficina de Calidad.
- El Responsable del Servicio o Responsable Académico al que va dirigida la reclamación da curso a la reclamación y, si la queja es procedente, la registra como no conformidad en la aplicación informática, indicando las gestiones realizadas y el resultado de la misma.

### 10.2.1. Procedimiento de utilización del libro de reclamaciones en Secretaría

- En primer lugar, se le informa al reclamante de la existencia del Buzón de Sugerencias y se le invita que haga uso del mismo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCESO INSTITUCIONAL UCV</b>
<b>PI-03</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>

- Si el reclamante insiste en utilizar el libro oficial de Conselleria, se le facilita y se le indica que cumplimente la parte correspondiente al reclamante.
- El receptor de la queja se pone en contacto con el Responsable del Servicio o Responsable Académico destinatario de la reclamación, siempre que sea posible localizarle en un tiempo razonable.
- En otro caso, el receptor de la queja o persona que posee el libro de reclamaciones da curso a la reclamación. Se rellenan los puntos 4 y 5 (en este caso se indica “Destinatario de la reclamación no localizado. Se procede a su resolución”).
- Se le entregan al reclamante las hojas blanca y verde y se conservan las hojas amarilla y rosa en el libro, sin arrancarlas. En este caso, el receptor debe hacer una fotocopia de la reclamación para hacerla llegar al destinatario de la misma. Si el reclamante desea adjuntar algún escrito o documento este se fotocopiará junto con la reclamación.
- Secretaría hace llegar al destinatario la copia de la reclamación para que proceda a su resolución.
- En todos los casos, el Responsable del Servicio o Responsable Académico al que va dirigida la reclamación, contesta por escrito al reclamante. Y remitirá copia de este escrito y de la reclamación interpuesta a la Oficina de Calidad.
- El Responsable del Servicio o Responsable Académico al que va dirigida la reclamación da curso a la reclamación y, si la queja es procedente, la registra como no conformidad en la aplicación informática, indicando las gestiones realizadas y el resultado de la misma.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCESO INSTITUCIONAL UCV</b>
<b>PI-03</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>

**11. DIAGRAMA DE FLUJO**



