

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

### Procedimiento 3: Procedimiento de Gestión y Revisión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS / NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA

<b>Elaboración:</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Aprobación:</b>
♦ <i>Evaluación y Calidad Académica</i>	♦ <i>Vicerrectorado de Docencia</i>	♦ <i>Comisión de Calidad e Innovación Educativa</i>
Fecha: 07/07/2017	Fecha: 10/07/2017	Fecha: 12/07/2017

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el sistema a aplicar en la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones y sugerencias en los Centros Universitarios y de las Titulaciones de la UCLM.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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

- Estatutos de la UCLM.
- Normativa interna de la UCLM.
- Normativa interna del centro y titulación.
- Manual del SGIC y el manual de procedimientos del SGIC

## 4. DEFINICIONES

**Queja:** 1. Acción de quejarse. 2. Resentimiento, desazón.

**Reclamación:** Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello.

**Sugerencia:** Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Definición del canal de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias: La CGC indicará cuales son los canales establecidos para presentar una queja, reclamación o sugerencia.
- Recepción de la queja, reclamación o sugerencia: La CGC recibe y canaliza la queja, reclamación o sugerencia para su envío al servicio implicado.
- El servicio implicado analiza la queja, reclamación o sugerencia y emite un documento soluciones adaptadas, si proceden, a la CGC.
- La CGC emite una comunicación al reclamante con las soluciones adoptadas, si proceden, así como incorpora estas soluciones en el plan de mejoras y a través del procedimiento de medición, análisis y mejora.
- La CGC emite una felicitación al reclamante.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de análisis, medición y mejora del SGIC, se incluirá la revisión del desarrollo del procedimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias, incorporando las acciones de mejora resultantes del análisis de una queja, reclamación o sugerencia al Plan Anual de Mejoras y los resultados al Informe de Seguimiento de las Titulaciones de Grado y Máster.

## 7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por la Comisión de Garantía de Calidad. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del servicio implicado.

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de atención de quejas, reclamaciones, y sugerencias	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Documento de quejas, reclamaciones y sugerencias	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
Documento del servicio implicado donde se recojan, si procede, las soluciones a adoptar	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad / Responsable del servicio implicado	6 años
Documento de solución adoptada sobre las quejas, reclamaciones y sugerencias y felicitación	Papel o informático	Comisión de Garantía de Calidad / Responsable del servicio implicado	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Es la encargada de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias. La CGC también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, la CGC junto al responsable del servicio implicado comunicarán a la persona que ha iniciado el proceso la solución adoptada. Asimismo, realizará el envío de felicitación al interesado.

La CGC realizará la evaluación de las acciones de mejora que se hayan desarrollado.

**Responsable del servicio implicado:** 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.

**9. FLUJOGRAMA**

