



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN
DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS**



**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS,
RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	6
7. ARCHIVO	7
8. RESPONSABILIDADES	7
9. FLUJOGRAMA	9
10. ANEXOS	10
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE INCIDENCIAS (F01-PAC06).....	10
10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES (F02 – PAC06).....	11
10.3 FORMATO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES (F03 – PAC06).....	12
10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS (F04-PAC06).....	13

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

RESUMEN DE REVISIONES – PAC06		
Número	Fecha	Modificaciones
00	22/03/2009	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R10).
01	22/02/2010	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del Instituto.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<p><i>El Coordinador de Calidad</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: 22/02/2010</p>	<p><i>Comisión de Garantía Calidad</i></p> <p><i>El Director del Instituto</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: 22/02/2010</p>	<p><i>Equipo Directivo y Consejo del Instituto</i></p> <p><i>El Rector</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: .../.../...</p>	<p>Fecha: ... /... /...</p>

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias, reclamaciones y sugerencias que manifiestan los grupos de interés **del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)**, con el fin de mejorar los servicios que prestan.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto a las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones oficiales que imparte **el IUSA**.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes que se deben tener en cuenta son, entre otras:

- Reglamento del Defensor Universitario.
- Criterios de funcionamiento interno del Instituto.
- Reglamentos del Instituto.
- Normativa de quejas y sugerencias de la ULPGC.
- II Plan Estratégico Institucional de la ULPGC 2007-2010.
- MSGC – Todos los capítulos.
- Decreto 88/**2002**, de 16 de julio, por el que se crea el IUSA
- Proyecto del Plan Estratégico del IUSA.
- Objetivos de Calidad del Instituto (PEC01).

4. DEFINICIONES

Incidencia: 1. Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. 2. Número de casos ocurridos. 3. Influencia o repercusión.

Alegación: Acción de alegar (Argumento, discurso, etc. a favor o en contra de alguien o algo).

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

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.

Felicitación: acción y efecto de manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La Comisión de Garantía de Calidad **del IUSA** debe definir, tener actualizado y suficientemente difundido a todos los grupos de interés internos y externos al Instituto, un canal de atención de incidencias.

Las incidencias se podrán interponer personalmente (a través de la Administración del Edificio o del Buzón que destine el instituto para ello), o por escrito dirigido al Equipo Directivo **del IUSA**, a través de la Hoja de incidencias (F01-PAC06), bien por fax, por correo postal o electrónico o mediante formulario específico vía Web. No obstante, si el proponente así lo decide, estas incidencias también podrán ser enviadas a través del Defensor Universitario. En cualquier caso, una vez recepcionada por el Equipo Directivo, se enviará la misma a la Comisión de Garantía de Calidad, que procederá a su análisis y comunicación a la Comisión, Servicio o División implicado.

Las incidencias sobre: a) tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios administrativos, b) defectos de tramitación en los procedimientos en que intervengan con la condición de interesados y c) las relativas a la mejora económica de los servicios, al mayor rendimiento del trabajo personal, a la supresión de trámites innecesarios y a la mejora, en general, de los servicios públicos, se tramitarán por la Administración del edificio conforme al Procedimiento Institucional para la Gestión de Incidencias (PI12) y se dará traslado al Coordinador de Calidad de la incidencia presentada y de su resolución.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

En el resto de incidencias, la Comisión, Servicio o División afectado, procederá a considerar su resolución (queja/reclamación) o su viabilidad (sugerencia). Dependiendo del tipo de incidencia de que se trate, se actuará de la siguiente forma:

- Queja/reclamación.
 - Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación, el responsable del servicio implicado tendrá que analizarla y tratar de buscar una solución. Dicha solución será comunicada por escrito al reclamante, que, de no estar conforme con la propuesta adoptada, podrá elevar una solicitud a instancias superiores. En caso de no poder actuar para solucionar la queja, se le comunicará a la CGC para que proceda a su envío a otras instancias.
 - Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja.

- Sugerencia.
 - Si la gestión desarrollada es una sugerencia, el responsable del servicio indicado realizará, en primer lugar, un análisis de la sugerencia por parte del responsable del servicio implicado. Si estima que es viable, comunicará a la persona que ha realizado la sugerencia la solución adoptada.
 - Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la mejora.

- Felicitación.
 - El responsable del servicio implicado emitirá un escrito agradeciendo al remitente su valoración, tras informar de la felicitación al resto de miembros del servicio.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

La Comisión, Servicio o División implicado abrirá un expediente sobre la incidencia recibida, que mantendrá abierto hasta finalizar las acciones relativas a la misma. Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos al Coordinador de Calidad para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera necesario. Cada expediente constará de:

- Hoja de incidencias (F01-PAC06).
- Informe de sugerencia, queja o reclamación (F02-PAC06).
- Comunicado al reclamante, en su caso.

Anualmente el Coordinador de Calidad cumplimentará el registro de indicadores a través de los expedientes sobre incidencias recibidos (F03-PCC06). Posteriormente informará a la Comisión de Garantía de Calidad del Instituto sobre los resultados obtenidos con el fin de que esta información se tenga en cuenta en la evaluación de los diferentes procesos del SGC y para el establecimiento de acciones de mejora (PAC08 *Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados*).

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La fase de seguimiento, medición y mejora es responsabilidad de la Comisión de Garantía de Calidad del Instituto, y desarrolla la revisión del procedimiento.

De forma anual, el Coordinador de Calidad del Instituto recogerá la información necesaria para que la CGC proceda al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallen puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento (F04-PAC06). En el caso de que el informe plantee mejoras, éstas serán introducidas atendiendo a las indicaciones recogidas en el PAC01.

Rendición de cuentas:

La Comisión de Garantía de Calidad del Instituto, informará de las acciones de seguimiento, medición y mejora de este procedimiento al Consejo de Instituto.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

Asimismo esta información se publicará siguiendo el procedimiento clave de información pública (PCC07), mediante la relación de canales indicada en el formato F01-PCC07, a todos los grupos de interés, internos y externos al Instituto: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, y Gabinete de Evaluación Institucional.

7. ARCHIVO

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Incidencias recibidas (F01- PAC06)	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe análisis (F02 – PAC06)	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años
Comunicado al proponente	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años
Registro de indicadores (F03 – PAC06)	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento (F04 – PAC06)	Papel e informático	Coordinador de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo Directivo: Es el encargado de recepcionar las incidencias dirigidas al Instituto.

Administrador del Edificio: Es el responsable de la tramitación de las incidencias que afecten a los servicios administrativos e instalaciones comunes y de su comunicación al Coordinador de calidad del Instituto para su registro.

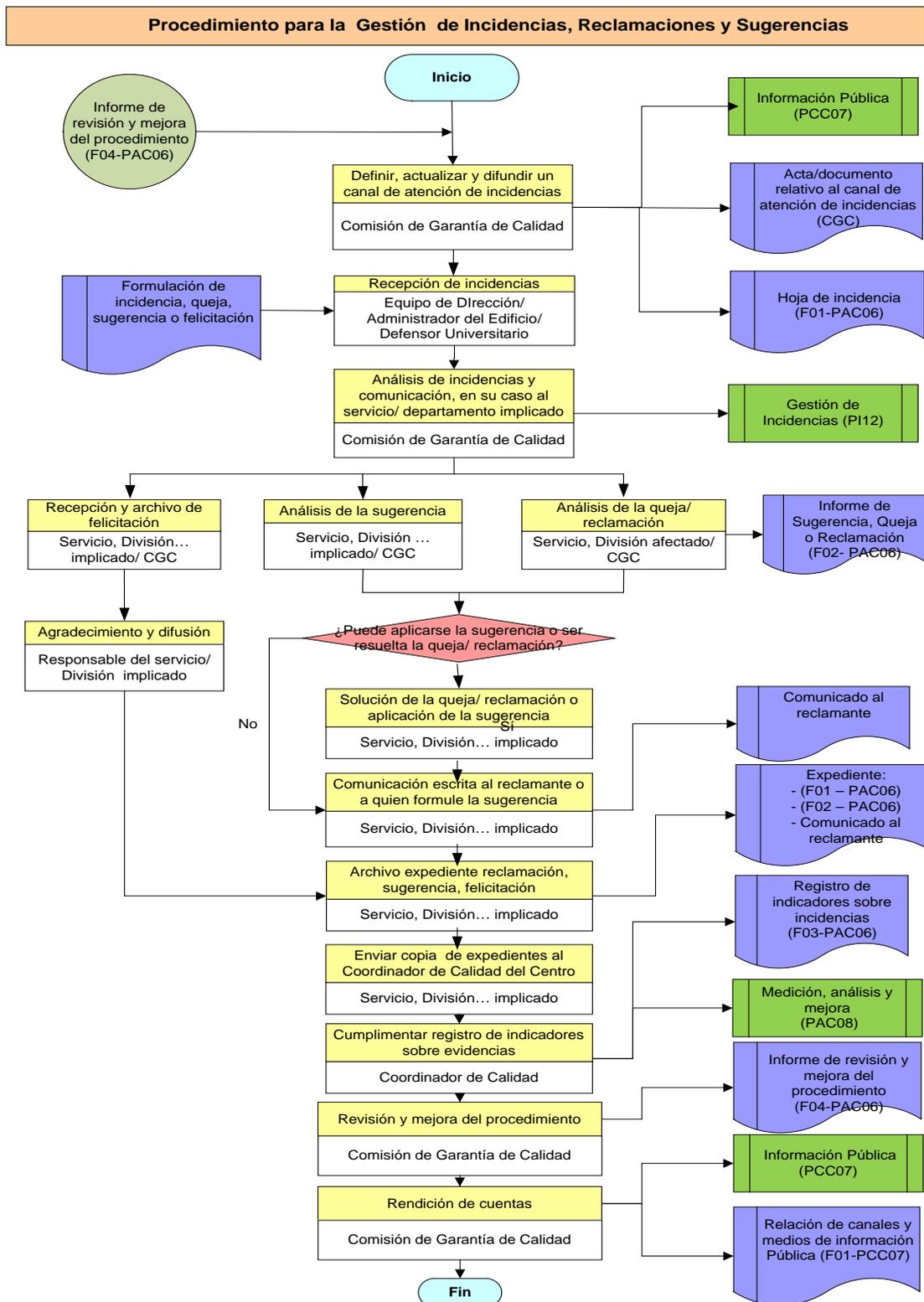
Coordinador de Calidad del Instituto (CC): Es el encargado de recoger información y aportarla a la CGC, así como de archivar los expedientes de incidencias dirigidos al Instituto.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

Comisión de Garantía de Calidad del Instituto (CGC): Es la encargada de definir y difundir cuál es el canal de atención de incidencias. Será la que analice en primer término la incidencia y la comunique a la Comisión, Departamento o Servicio afectado. Además, informará al Consejo de Instituto acerca de los resultados de este procedimiento. Los grupos de interés representados en esta comisión son: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios **y un miembro representante de alguna asociación, colegio profesional u otra institución externa.**

Responsables de las Comisiones, Servicios o Divisiones implicados: Son los encargados de analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones enviadas por la CGC. Éstos habrán de procurar una solución a la reclamación/queja, estudiar la viabilidad de la sugerencia y, en su caso, ejecutar las acciones de mejora pertinentes. Además, deben comunicar por escrito al reclamante o a quien formule una sugerencia, la solución adoptada y agradecer y difundir en su Comisión/Servicio/División la felicitación. Por último, habrán de enviar anualmente los expedientes cerrados al Coordinador de Calidad.

9. FLUJOGRAMA



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE INCIDENCIAS (F01-PAC06)

Fecha _____

Tipo:	
<input type="checkbox"/> Sugerencia	<input type="checkbox"/> Queja
<input type="checkbox"/> Reclamación	<input type="checkbox"/> Felicitación

Ámbito:	
<input type="checkbox"/> Comentario Individual	<input type="checkbox"/> Comentario Colectivo

Para (Departamento, Unidad, Servicio, División, Vicedecanato...):
Título:
Descripción:

Respuesta:	
<input type="checkbox"/> No deseo respuesta	<input type="checkbox"/> Por correo ordinario: Nombre: CP: Localidad: País:
<input type="checkbox"/> Por e-mail:	
<input type="checkbox"/> Por teléfono:	
<input type="checkbox"/> Por fax:	

Nota: si fuera necesario, cumplimente por el reverso de la hora o adjunte tantas como necesite

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES (F02 – PAC06)

Descripción de la incidencia (sugerencia, queja, reclamación):	Fecha en la que se interpuso:	
		Recibida por (modo):
		<input type="checkbox"/> Correo
		<input type="checkbox"/> Persona
		<input type="checkbox"/> Teléfono
		<input type="checkbox"/> Fax
		<input type="checkbox"/> Otros:

Análisis de la Sugerencia/Queja/Reclamación:
Posibles causas de la misma (queja/reclamación):
Solución:
Indicar si se emprenden acciones de mejora
Acciones para aplicar la sugerencia:
Indicar si se emprenden acciones de mejora

Comunicar al reclamante:	
<input type="checkbox"/> No desea respuesta	<input type="checkbox"/> Por e-mail:
<input type="checkbox"/> Por teléfono:	<input type="checkbox"/> Por fax:
<input type="checkbox"/> Por correo ordinario:	

Fdo. El responsable del Servicio/Departamento/ División	Observaciones:
--	----------------

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

10.3 FORMATO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES (F03 – PAC06)

CÓDIGO DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN
DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS**



IUSA
Instituto Universitario
Sanidad Animal
Seguridad Alimentaria

**10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
(F04-PAC06)**

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Coordinador de Calidad