

Procedimiento interno para gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por medios diferentes a lo previsto en el procedimiento del SGIC MC-02 P1

Aprobado en Comisión de
Calidad el 21 de Mayo de 2015



Centro certificado
FIDES-AUDIT

PROCESO

Definir la metodología y la responsabilidad para gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones (QSP) que se puedan recibir en la Facultad de Biología por medios diferentes a lo previsto en el procedimiento del SGIC MC-02 P1 Gestión de quejas, sugerencia y felicitaciones.

FINALIDAD

- Contribuir al incremento de la satisfacción de los usuarios/as o grupos de interés a través de un tratamiento eficaz de las QSP, impulsando así la estrategia de mejora continua y la participación de éstos en las actividades de la gestión de calidad.
- Definir la sistemática de actuación interna de la Facultad de Biología para la gestión de las QSP que puedan ser recibidas en el Negociado de Asuntos generales de la Facultad (Decanato) por medios diferentes a lo previsto en el procedimiento del SGIC MC-02 P1 (Gestión de quejas, sugerencia y felicitaciones). Dicho procedimiento de reciente implantación establece de forma sistemática la utilización de un formulario *on line* que permite a cualquier usuario externo o interno a la Universidad registrar una QSP, la cual es tramitada de forma oportuna hacia los responsables del órgano/proceso afectado. No obstante, en la situación actual se detecta la existencia de un vacío en lo referente a la gestión de QSP que puedan ser presentadas directamente en el centro, usando medios diferentes al formulario informático establecido en el procedimiento oficial. Ello motiva la puesta en marcha de una sistemática interna de actuación que permita recoger y tramitar de forma adecuada tales entradas.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las quejas, sugerencias o felicitaciones en el ámbito del SGIC de la Facultad de Biología que hayan sido presentadas por medios diferentes a lo establecido en el procedimiento del SGIC MC-02 P1. Quedan excluidas de este procedimiento las reclamaciones respecto de las calificaciones de las pruebas de evaluación, que son gestionadas a través del procedimiento establecido en el Reglamento de Estudiantes.

REFERENCIAS

El marco general es el Manual de Calidad de la Facultad de Biología, siendo los procedimientos afectados los siguientes:

- Procedimiento MC-02 P1 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Procedimiento MC-05 P1 Satisfacción de los usuarios y usuarias.

DESARROLLO

El proceso para la recepción de las QSP presentadas por otros medios diferentes a los establecidos en el procedimiento MC-02, se compone de:

- Recoger en el Negociado de asuntos generales (decanato) aquellas QSP que se reciban por correo ordinario, dando registro de entrada a las mismas. Solo se admitirán aquellas QSP que incluyan los datos de identificación y localización del usuario.
- Notificar a usuarios que utilicen medios diferentes al correo ordinario para la presentación de QSP (e-mail, escrito presentado en decanato, comunicación verbal,...), que han de hacer uso de la aplicación informática disponible en la web institucional y de la propia Facultad.

El proceso para la tramitación de las QSP presentadas por otros medios diferentes a los establecidos en el procedimiento MC02 se compone de:

- Los responsables del sistema de QSP en el centro darán tramitación a aquellas recibidas en decanato. Para ello, procederán a su registro *on line* en la aplicación informática disponible a tal efecto en la página web institucional, adjuntando además copia del documento (formato PDF) de QSP previamente registrado en decanato.

❖ Responsable del proceso

- Decano
- Coordinadora de calidad
- Jefa de Negociado de Asuntos Generales

APROBACIÓN:

El presente documento ha sido aprobado en sesión ordinaria de la Comisión de Calidad de la Facultad de Biología con fecha 21 de mayo de 2015



Fdo.: Jesus M. Miguero

Presidente Comisión de Calidad



Fdo.: Mercedes Gallardo

Coordinadora de Calidad