


	<p>9.5.3. Procedimiento para la gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias</p>	
---	---	---

9.5.3. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1. OBJETO.
2. ALCANCE.
3. DESARROLLO.
4. REVISIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA.
5. EVIDENCIAS Y ARCHIVO.
6. RESPONSABILIDADES.

RESUMEN DE REVISIÓN		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01 Versión Inicial	22 junio 2013	Informe de Control de Calidad

<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración: Comisión de Calidad. - Fecha: 22 de junio 2013 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión: Coordinadora de Calidad. - Fecha: 22 de junio 2013. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación: Dirección y Comisión de Calidad. - Fecha: 22 de junio 2013.
--	--	--

	9.5.3. Procedimiento para la gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	
---	--	---

1. Objeto:

Las Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias provenientes principalmente del Profesorado y Alumnado, se consideran fuentes de información e indicadores, para conocer la evolución de la actividad diaria del Centro en todos los aspectos del Proceso Formativo y, por tanto, la satisfacción que genera en los grupos de interés.

En este Procedimiento se establece y describe la sistemática que se aplica para la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Título de Grado en Turismo.

2. Alcance:

Tener un conocimiento puntual y documentado, de las diferentes situaciones de la actividad diaria del Centro, para su posterior análisis y toma de decisión por parte del órgano correspondiente. Todo ello, procurando la agilidad en la gestión y respuesta.



3. Desarrollo:

Las Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias, se formulan por escrito y por parte del interesado, utilizando el documento diseñado para tal fin. El documento se recoge y entrega una vez formalizado, en la Secretaría del Centro.

Es la Secretaría la que lo remite al órgano, profesional o similar, al que va dirigido según la naturaleza de la información y motivo, en un plazo de tiempo inferior a las 24 horas.

Las Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias, serán clasificadas por tipo y se les asignará un nivel o grado de prioridad, para su gestión y resolución.

Se establece un periodo de 48 horas más, para dar respuesta y solución a la notificación recibida.

	9.5.3. Procedimiento para la gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	
---	--	---



La respuesta y solución decidida se participa, en la medida de lo posible y en primer lugar, de forma verbal y personal al interesado. No obstante, queda un registro de ello donde se recoge la firma de conformidad del interesado.

En el momento de la toma de decisiones en cuanto a la respuesta y solución que requiere cada Incidencia, Reclamación y Sugerencia, se procura tener en cuenta y presente, la/s aportada/s por el interesado y titular de la misma.

La Dirección/Secretaría/Comisión de Calidad/Comisión de Seguimiento, son los responsables encargados de tramitar, gestionar y resolver, las incidencias, reclamaciones y sugerencias, debidamente justificadas por el interesado, en función de la naturaleza de la información y motivo o razón de la notificación. En este caso, será el mismo Equipo el que gestione en el Centro este procedimiento junto a los servicios/órganos objeto de la notificación.

Las Reclamaciones formuladas por el Profesorado, serán gestionadas y resueltas directamente por la Dirección del Centro, quién hará las consultas que estime pertinentes a los demás responsables de la gestión y revisión de éstas, anteriormente mencionados.

El última instancia, la Dirección del Centro será siempre informada de cada incidencia, reclamación y sugerencia recibida y atendida. Se iniciará un expediente que se mantendrá abierto hasta la finalización de las acciones de resolución (48 horas, dos días). Una vez concluidas tales acciones, se remitirá el expediente completo a los órganos y grupos de interés afectados para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera el caso.

	<p>9.5.3. Procedimiento para la gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias</p>	
---	---	---

4. Revisión, mejora y seguimiento:



La CCC y/o la Comisión de Seguimiento, revisarán cada final de semestre del Curso Académico, el presente Procedimiento y, atendiendo a los resultados obtenidos, propondrán las modificaciones para la mejora que estimen convenientes.

La aplicación de los indicadores que le afectan, se hará de acuerdo con lo establecido en el PR para la Medición y Análisis de Resultados (apartado 9.5.1). Posteriormente se llevará a cabo el Procedimiento para la Información Pública (apartado 9.5.4), por el que se transmitirá la información susceptible de difusión, a través de los mecanismos descritos en él.

5. Evidencias y archivo:

Los documentos que serán archivados y custodiados convenientemente, son:

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Incidencias recibidas	Papel o informático	CC/Secretaría del Centro	6 años
Informe de análisis	Papel o informático	CC/Secretaría del Centro	6 años
Comunicado al proponente	Papel o informático	CC/Secretaría del Centro	6 años
Documento en el que se recojan la revisión y mejora	Papel o informático	CC/Secretaría del Centro	6 años
Cuestionarios Cuatrimestrales de Profesores	Papel	CC/Secretaría del Centro	6 años
Registros de Tutorías por Curso e Individuales	Papel	CC/Secretaría del Centro	6 años

	9.5.3. Procedimiento para la gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	
---	--	---

6. Responsabilidades

- Dirección/CCC/Comisión de Seguimiento: Atender y tramitar cuantas Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias, debidamente justificadas, formule el alumnado o el profesorado. Dar respuesta de forma ágil.
- Dirección: Recibir las alegaciones y resoluciones aportadas a las Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias gestionadas, por alguno de los órganos responsables.
- CCC/Comisión de Seguimiento: Proponer acciones de resolución para cada notificación recibida y tomar medidas preventivas de cara al futuro. Estas medidas preventivas, se reflejarán como mejoras en la revisión del presente procedimiento, llegado el momento establecido para ello (cada final de semestre del curso académico).
- Los Delegados de Curso y Profesores Tutores: cuando se trate de una notificación colectiva del alumnado.