



ÍNDICE

1. OBJETO.
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.
4. DEFINICIONES.
5. RESPONSABILIDADES.
6. DESARROLLO.
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.
8. EVIDENCIAS.
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
11. FICHA RESUMEN.

PA04-Anexo01. Modelo de acta




PA04-Anexo02. Hoja de preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

PA04-Anexo03. Informe del departamento, comisión o servicio.

PA04-Anexo04. Comunicado a la persona reclamante.

PA04-Anexo05. Informe final sobre preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

| RESUMEN DE REVISIONES | | |
|-----------------------|----------|---|
| Número | Fecha | Modificaciones |
| B00 | 07/01/08 | Edición inicial |
| B01 | 22/04/08 | Incorporación de las propuestas de mejora de la comisión de evaluación |
| B02 | 11/12/13 | Nueva redacción del procedimiento, a propuesta de la UTC, cambios en el equipo de gobierno de la UDC y del centro e incorporación del RD 861/2010 |
| B03 | 11/04/14 | Asignación de responsabilidades a la Comisión de Garantía de Calidad e inclusión de un nuevo anexo. |

| | |
|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: |
|  Fdo. Ana Beatriz Iglesias Blanco Secretaria Técnica de la Unidad Técnica de Calidad Fecha: 11/04/14 |  Fdo. Julio Ernesto Abalde Alonso Vicerrector de Títulos, Calidad y Nuevas Tecnologías Fecha: 11/04/14 |
| Aprobado por: | |
|  Fdo. Xosé Luis Armesto Barbeito Rector de la Universidad de A Coruña Fecha: 11/04/14 | |



1. OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es indicar cómo la Facultad de Ciencias de la Educación garantiza la correcta gestión de las preguntas, reclamaciones, sugerencias y de las felicitaciones que recibe con el fin de mejorar los servicios que presta a los distintos grupos de interés.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento es de aplicación a las preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por este centro.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos de la UDC.
- Programa FIDES-AUDIT.

4. DEFINICIONES.

Las **reclamaciones** a que hace referencia este procedimiento son aquellas que manifiestan la disconformidad del reclamante con respecto al resultado de algún servicio que se le haya prestado. Estas deben distinguirse de las reclamaciones administrativas, que siguen otro cauce.

5. RESPONSABILIDADES.

Equipo Directivo (ED): recibir la pregunta, reclamación o sugerencia. Identificar a la persona, comisión, departamento o servicio que debe atenderla y remitírsela. Elaborar y enviar la resolución al reclamante. Aprobar las acciones de mejora, si las hubiera, incluidas en el informe que remite la persona, comisión, departamento o servicio.



Persona, comisión, departamento o servicio afectado: Analizar la situación comunicada y enviar el informe al ED proponiendo las acciones de mejora a adoptar, cuando proceda.

Vicedecano-a/subdirector-a de calidad: Elaborar el informe final sobre preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas así como las acciones de mejora que se han generado a partir de estas y se lo remite a la CGC.


Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Analizar el informe final que le remite el Vicedecano-a/Subdirector-a de calidad y proponer mejoras. Informar a la JC de todo lo recogido en este procedimiento.

6. DESARROLLO.

- El reclamante envía su pregunta, reclamación, sugerencia o felicitación a través de la Web de la UDC, del centro o departamento o del *PA04-Anexo01. Hoja de preguntas, reclamaciones y sugerencias* dirigida al Decano/Director del Centro. Si alguna persona, comisión, departamento o servicio recibe alguna pregunta, reclamación, sugerencia o felicitación directamente debe remitírsela a este para que comience el proceso.
- El ED identifica a la persona, comisión, departamento o servicio que debe atenderla y le remite una copia para que emita el informe correspondiente. Si se trata de una felicitación el proceso finaliza aquí.
- La persona, comisión, departamento o servicio, la analiza y elabora el informe que envía al ED.
- Una vez recibido el informe, el ED, en el plazo máximo de 30 días hábiles en periodo lectivo, comunica al reclamante, la resolución, si ha sido solicitada. Si la persona que ha interpuesto la pregunta, reclamación o sugerencia no está conforme con la solución adoptada, podrá acudir a instancias superiores.

7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.

El vicedecano-a/subdirector-a de calidad elabora, anualmente, el informe final sobre las preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas incluyendo las acciones de mejora que se han generado a partir de estas y se lo

| | | |
|---|--|---|
|  UNIVERSIDADE DA CORUÑA | GESTIÓN DE PREGUNTAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN |
|---|--|---|

remite a la CGC para su análisis y establecimiento de propuestas de mejora oportunas.

8. EVIDENCIAS.

| Identificación de la evidencia | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|--|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Actas de la CGC | Papel y/o informático | Secretario de la CGC | 6 años |
| Preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas | Papel y/o informático | Secretario del centro | 6 años |
| Informe del departamento, comisión o servicio | Papel y/o informático | Secretario del centro | 6 años |
| Comunicado al reclamante | Papel y/o informático | Secretario del centro | 6 años |
| Informe sobre preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones | Papel y/o informático | Secretario del centro | 6 años |

9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Las personas, comisiones, departamentos o servicios implicados en este procedimiento envían al ED el informe correspondiente.

La CGC informa anualmente a la JC sobre los resultados de este procedimiento así como de las propuestas de mejora establecidas.

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO.

No se considera necesaria su inclusión



11. FICHA RESUMEN.

| ÓRGANO RESPONSABLE | | ED |
|------------------------------------|--|--|
| GRUPOS DE INTERÉS | IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Profesorado</u> ✓ <u>Estudiantado</u> ✓ <u>PAS</u> ✓ <u>Sociedad en general</u> <p>A través de la cumplimentación de la hoja de preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.</p> |
| | RENDICIÓN DE CUENTAS | <p>Las personas, comisiones, departamentos o servicios implicados en este procedimiento envían al ED el informe correspondiente. La CGC informa anualmente a la JC sobre los resultados de este procedimiento así como de las propuestas de mejora establecidas.</p> |
| MECANISMOS TOMA DE DECISIONES | | Las reuniones del ED, de la CGC y de la JC. |
| RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN | | Anualmente, el vicedecano-a/subdirector-a de calidad recopila los datos relativos a las preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas y se lo envía a la CGC para su análisis. |
| SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA | | El vicedecano-a/subdirector-a de calidad elabora, anualmente, el informe final sobre preguntas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones incluyendo las acciones de mejora que se han generado y se lo remite a la CGC para su análisis y el establecimiento de propuestas de mejora. |