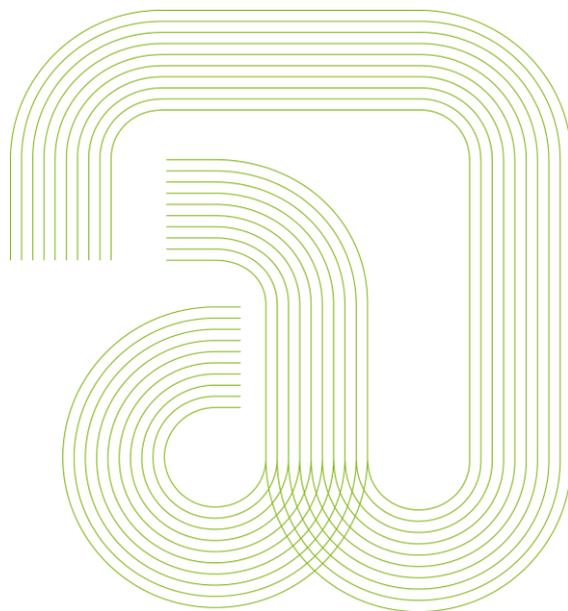


ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

| | |
|-----------|--|
| PA04 | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS |
| IT01-PA04 | SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS |

(Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad el 14/07/2011)

(Aprobado en la Junta de Escuela el 22/07/2011)

| | | | |
|-------------------------|--|---|-----------------------------|
| UniversidadeVigo | SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA | CODIF: IT01-PA04 |
|-------------------------|--|---|-----------------------------|

1. OBJETIVO

Con el fin de prestar un mejor servicio a los usuarios, la Escuela Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Vigo (en adelante ESEI) procede a establecer las vías de comunicación para facilitar el acercamiento de la Escuela a todas las personas que utilizan sus servicios, así como disponer de un instrumento de mejora en su gestión. Para ello, establece un sistema para la tramitación y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Centro según el procedimiento PA04 del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la ESEI.

Los objetivos son:

- 1) Mejorar la calidad de todas sus actividades y servicios.
- 2) Satisfacer a sus usuarios.
- 3) Incrementar la eficiencia de sus recursos humanos y materiales

2. ALCANCE

Este reglamento se aplicará sobre todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias presentadas sobre cualquier actividad realizada en el Centro. Estas podrán hacer referencia a asuntos diversos relacionados con la docencia, la investigación, las infraestructuras, la gestión administrativa, los servicios, etc.

Las incidencias, reclamaciones o sugerencias podrán ser presentadas por cualquier usuario (a título individual o colectivo) vinculado a la ESEI (PDI, PAS, alumnado y servicios).

Para los efectos de este reglamento se entiende por:

- **Incidencia:** acontecimiento que sobreviene en el transcurso de una actividad y que puede tener alguna influencia o repercusión sobre la misma. Las incidencias se tramitarán como una reclamación y será el equipo directivo el encargado de gestionarlas, bien por iniciativa propia o a petición de cualquier usuario que lo comunique por escrito. Dicha incidencia deberá poder ser constatada por el equipo directivo.
- **Reclamación:** oposición, protesta o disconformidad que se hace a algo (o con algo) considerado como injusto, o mostrando no consentir con ello.
- **Sugerencia:** insinuación, inspiración, idea que se sugiere. Las consultas, preguntas o felicitaciones se tramitarán como sugerencias.

| | | | |
|----------------------------|--|---|-----------------------------|
| Universidad de Vigo | SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA | CODIF: IT01-PA04 |
|----------------------------|--|---|-----------------------------|

3. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La difusión del procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias se llevará a cabo mediante los siguientes mecanismos:

- Junta de Escuela
- Página web de la Escuela: <http://esei.uvigo.es>
- Delegación de alumnos
- Acto de bienvenida a los estudiantes de primer curso
- Plan de Acción Tutorial (PAT)
- Carteles visibles en diferentes dependencias del Centro

La información que se debe incluir será:

- Canales de representación de las incidencias, reclamaciones o sugerencias.
- Impresos de incidencia/reclamación/sugerencia.
- Procedimiento de gestión de las incidencias, reclamaciones o sugerencias.
- Plazos de resolución de incidencias/reclamaciones/sugerencias.

La información irá dirigida a estudiantes, PDI, PAS y servicios.

4. CANALES DE PRESENTACIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Las incidencias, reclamaciones y sugerencias podrán realizarse de forma individual o colectiva y sólo las sugerencias podrán ser anónimas. En el caso de presentarse a título colectivo deberá figurar su representante, así como el conjunto de las personas que lo avalan.

Las incidencias, reclamaciones y sugerencias se presentarán según lo establecido por este procedimiento y se podrán entregar:

- En la Secretaría de Dirección de la ESEI
- Por correo electrónico en la dirección: direccion.esei@uvigo.es
- A través de otros servicios online que se pudieran implantar.

Se presentarán siempre mediante escrito que se ajustará al contenido del impreso normalizado que corresponda según se trate de incidencias y reclamaciones (IT02-PA04) o sugerencias (IT03-PA04), y que estarán disponibles en:

- La página web de la ESEI: <http://esei.uvigo.es>
- La Secretaría de Dirección del Centro.
- La conserjería del Centro.
- La delegación de alumnos del Centro.

| | | | |
|---|---|---|---------------------|
| Universida _{de} Vigo | SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA | CODIF: IT01-PA04 |
|---|---|---|---------------------|

La Secretaría de Dirección de la ESEI registrará todos los impresos presentados, sea cual sea el canal de recepción, y los usuarios podrán solicitar una copia sellada que deberán recoger personalmente en la propia Secretaría de Dirección tras presentar el DNI.

5. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El responsable de admitir, si procede, y dirigir las incidencias, reclamaciones y sugerencias será el equipo de Dirección.

Para que una incidencia, reclamación o sugerencia sea admitida a trámite deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Identificación de la persona o personas que la presentan (sólo en el caso de las incidencias y reclamaciones).
- Expresión razonada de los motivos de la incidencia/reclamación/sugerencia y de los hechos que la fundamentan, así como las evidencias que la sustenten en el caso de que existan.

En el plazo de 15 días hábiles, que comenzarán a contar desde el día siguiente a la fecha de entrada, se le enviará al usuario una notificación de admisión a trámite de dicha incidencia, reclamación o sugerencia. En el caso de no admitirse, se le comunicarán los motivos y se archivará el expediente. En el mencionado plazo de 15 días no contabilizará el mes de agosto.

6. ANÁLISIS DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS Y ACUERDO DE SOLUCIÓN

Una vez admitida a trámite la incidencia, reclamación o sugerencia el equipo de Dirección podrá solicitar a la persona, al servicio o al departamento implicado-reclamado cuanta información y documentación considere necesaria.

Teniendo en cuenta toda la información y documentación adjuntada, el equipo de Dirección analizará la incidencia/reclamación/sugerencia y valorará las posibles causas de la incidencia/reclamación (IT04-PA04) o determinará la viabilidad y/o el interés de la sugerencia (IT05-PA04).

En el caso de que la reclamación sea favorable o la sugerencia viable y/o de interés prioritario, el equipo de Dirección acordará la solución o la acción a adoptar. Igualmente, en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a la fecha de admisión a trámite de la incidencia/reclamación/sugerencia se enviará al usuario una comunicación para ofrecerle las oportunas explicaciones y la solución o mejora acordada. En este plazo no contabilizará el mes de agosto.

| | | | |
|-------------------------|--|---|-----------------------------|
| UniversidadeVigo | SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA | CODIF: IT01-PA04 |
|-------------------------|--|---|-----------------------------|

En el caso de que el acuerdo de la reclamación sea desfavorable o la sugerencia no sea viable o de interés prioritario, se le notificarán al usuario los motivos de la decisión tomada y se archivará el expediente.

7. PLAZOS

El plazo máximo para resolver el procedimiento de las incidencias, reclamaciones o sugerencias será de 45 días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su presentación. En este plazo no contabilizará el mes de agosto.

8. IMPLANTACIÓN DE ACCIONES

En paralelo con la comunicación al usuario, se planificarán, desarrollarán e implantarán las acciones de solución y mejora acordadas (IT04-PA04 e IT05-PA04).

El equipo de Dirección supervisará el funcionamiento de las soluciones y acciones de mejora implantadas al tiempo que llevará a cabo un seguimiento de las mismas para evaluar los resultados tanto parciales como finales obtenidos (QS-PA04). Tras este proceso se archivará el expediente.