PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Código US:	**19**
Área:	**Incidencias, reclamaciones y sugerencias**
Criterio implanta:	**2.2**
Centro:	**Facultad de Enfermería, Fisioter. y Podolog**

Elaboración:	**Revisión:**	**Aprobación:**
Fecha: 26/10/2021	Fecha: 01/11/2021	Fecha:

Versión: 1

ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo del proceso
6. Seguimiento y Medición
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas
9. Flujograma

1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología.

2. Alcance

El alcance de este procedimiento se refiere a las titulaciones oficiales de grado, doble grado y máster impartidas en la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología:

· 157 Grado en Enfermería Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
· 163 Grado en Fisioterapia Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
· 175 Grado en Podología Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
· 245 Doble Grado en Fisioterapia y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
· M100 Máster Nuevas Tendencias Asistenciales y de Investigación en Ciencias de la Salud

3. Referencias/Normativa

Además de la normativa estatal y autonómica aplicable:
-Estatuto de la Universidad de Sevilla (US) y reglamentos que lo desarrollan.
-Reglamento General del defensor Universitario de la US.
-Acuerdo 9/CG 18-12-13, por el que se aprueba el Protocolo para la Prevención, Evaluación e Intervención en las situaciones de acoso laboral sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla.
-Instrucción Técnica para la explotación de expon@us.

4. Definiciones

Queja: Acción de quejarse.

Incidencia: Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.

Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello.

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

5. Desarrollo

El Equipo Decanal de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología vela por la disponibilidad, funcionamiento y difusión de un canal para la recepción y gestión de las quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias (QSFI), a través de la herramienta EXPON disponible en la página web del Centro. Las (QSFI) presentadas por los interesados (QSFI) son recepcionadas por el Decano/a del Centro y por el Administrador/a, encargado de recibirlas y canalizarlas, exponiéndolas en las reuniones de equipo que tienen lugar una vez a la

semana. En estas reuniones, se acuerda la solución a dar y una vez tomada, se le traslada al usuario mediante resolución del Decano/a. Cuando la queja recibida es considerada de “carácter urgente”, el Decano/a resuelve y comunica al interesado y posteriormente comunica la decisión tomada al Equipo Decanal.
El análisis de las (QSFI) constituye una de las principales entradas para el análisis del proceso de satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como para el análisis del proceso de gestión de los servicios.

Reclamación. Si la acción desarrollada es una reclamación, se recibe mediante instancia que llega a la Secretaría del Centro. Esta unidad la traslada al Decano/a que pide informe a los implicados en la reclamación. Una vez que se tiene toda la información, se plantea en la reunión del Equipo Decanal, donde se analiza y se busca una solución. Dicha solución será informada por escrito al reclamante mediante Resolución/Comunicación del Decano/a, según proceda.

6. Seguimiento y Medición

Periódicamente, y siempre que se considere necesario, se revisará el procedimiento definido, evaluando los resultados para la mejora del mismo.
Esta revisión y mejora será responsabilidad del Decanato y de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y habrá de estar alineada, en todo caso, con lo dispuesto en el Sistema de Garantía de Calidad del Centro (SGCC).

Para la medición y el análisis se tendrán en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, los siguientes indicadores contemplados en el SGCC:

Indicadores clave:
P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS
P8-8.1 - QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS
8.1.1 - QUEJAS INTERPUESTAS
8.1.2 - INCIDENCIAS INTERPUESTAS
8.1.3 - SUGERENCIAS INTERPUESTAS
8.1.4 - FELICITACIONES RECIBIDAS

Indicadores auxiliares:
10.08 - Grado de satisfacción de estudiantes con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias.
10.09 - Grado de satisfacción del profesorado con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias.
10.10 - Grado de satisfacción del PAS con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias.

Indicadores clave:

P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS
P8-8.1 - QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS
8.1.1 - QUEJAS INTERPUESTAS
8.1.2 - INCIDENCIAS INTERPUESTAS
8.1.3 - SUGERENCIAS INTERPUESTAS
8.1.4 - FELICITACIONES RECIBIDAS
P91 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES
P91-10.15 - Grado de satisfacción de estudiantes con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias
P92 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PDI
P92-11.15 - Grado de satisfacción del PDI con el sistema existente para interponer y dar respuesta a las Quejas, Sugerencias e Incidencias
P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS
P93-12.11 - Grado de Satisfacción del PAS con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias

7. Responsabilidades

Decano/a: Es el encargado de recibir y canalizar las QSFI al servicio.
Es el responsable de dar respuesta a la persona que ha iniciado la queja, sugerencia o reclamación, mediante una resolución. En su caso, el Decano/a podrá derivar la queja a la persona que considere oportuna para que sea ésta la encargada de gestionar y responder la queja (administradora del centro, servicio de mantenimiento, etc.).

Equipo Decanal: Es el encargado de buscar acciones, previa información del servicio al que va destinado la queja, para dar solución al problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha. El Equipo Decanal también realiza un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado.

Responsable del servicio implicado: El responsable del servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, previa petición de información por parte del Decano/a.

Secretario/a del Centro: Es el encargado de recibir y canalizar las reclamaciones recibidas y hacérselas llegar al Decano/a.

Administrador/a del Centro: Es el responsable de la gestión documental y administrativa referente a las QSFI.

Comisión de Garantía de Calidad del Título/Centro: Es el órgano competente para el análisis de indicadores y proponer acciones de mejora para incorporar al Plan de Mejora del Título/Centro.

8. Rendicion de cuentas

La rendición de cuentas se llevará a cabo anualmente, en el proceso de seguimiento, mediante el cual se procederá al análisis de los indicadores asociados al procedimiento, elaboración del plan de mejora, aprobado el cual, se dará cuenta a todos los grupos de interés y a la sociedad, en general, mediante la difusión de dichos documentos siguiendo el procedimiento “Información Pública”.

9. Flujograma

PA-01 - Procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

