



|   |  |   |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDADE<br/>DE VIGO</p> | <p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br/>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS</p> |  | <p>CODIF:<br/><b>IT01-PA04</b></p> |
|---|--|---|------------------------------------|

# Universidade de Vigo





## **FACULTAD DE BIOLOGÍA**

### **REGLAMENTO DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

(Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad del 28/09/2011)

(Aprobado en la Junta de Facultad del 29/09/2011)

|   |  |   |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDADE<br/>DE VIGO</p> | <p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br/>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS</p> |  | <p>CODIF:<br/><b>IT01-PA04</b></p> |
|---|--|---|------------------------------------|

## 1. OBJETIVO

Con el fin de prestar un mejor servicio a los usuarios, la Facultad de Biología de la Universidad de Vigo, procede a establecer las vías de comunicación para facilitar el acercamiento de la Facultad a todas las personas que utilizan sus servicios y disponer de un instrumento de mejora en su gestión. Para ello, establece un sistema, recogido en este documento, 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 Facultad de Biología.

Los objetivos concretos son:

- Mejorar la calidad de todas sus actividades y servicios
- Satisfacer a sus usuarios
- Incrementar la eficiencia de sus recursos humanos y materiales

## 2. ALCANCE

Este reglamento se aplicará a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias presentadas sobre cualquier actividad realizada en el centro. Éstas 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 Facultad de Biología (PDI, PAS, alumnos 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 decanal 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 decanal.

**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.

|   |  |   |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|
|  | <p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br/>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS</p> |  | <p>CODIF:<br/><b>IT01-PA04</b></p> |
|---|--|---|------------------------------------|

### 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 Facultad
- Página web de la Facultad: <http://www.facultadbiologiavigo.es/>
- Delegación de alumnos
- Acto de bienvenida a los alumnos de 1º curso
- PAT

La información que se debe incluir será:

- Canales de presentación de las incidencias, reclamaciones o sugerencias
- Impreso 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 firmas de las personas que lo avalan.

Las incidencias, reclamaciones y sugerencias se presentarán según el Sistema de atención de incidencias, reclamaciones y sugerencias del SGIC (anexo 1: IT01-PA04; acta de aprobación en Junta de Facultad, anexo 2: IT02-PA04,) y se podrán entregar:

- En la Secretaría del Decanato de la Facultad de Biología
- Por correo electrónico en la dirección: [decanatobiologia@uvigo.es](mailto:decanatobiologia@uvigo.es)
- Por fax en el número: 986 812556

|   |  |   |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|
|  | <p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br/>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS</p> |  | <p>CODIF:<br/><b>IT01-PA04</b></p> |
|---|--|---|------------------------------------|

Se presentarán siempre por escrito y en el impreso normalizado de incidencias/reclamaciones/sugerencias (anexo 3: IT03-PA04) que estará disponible:

- En la página web de la Facultad de Biología (<http://www.facultadbiologiavigo.es/index.php/formularios.html>)
- En el Decanato de la Facultad de Biología
- En la conserjería del Centro
- En la delegación de alumnos de la Facultad de Biología

La secretaría del Decanato de la Facultad de Biología 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 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 decanal



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 máximo 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 (anexo 4: IT04-PA04).

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

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

|   |  |   |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDADE<br/>DE VIGO</p> | <p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br/>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS</p> |  | <p>CODIF:<br/><b>IT01-PA04</b></p> |
|---|--|---|------------------------------------|

Teniendo en cuenta toda la información y documentación adjuntada, el equipo decanal analizará la incidencia/reclamación/sugerencia y valorará las posibles causas de la incidencia/reclamación o determinará la viabilidad y/o el interés de la sugerencia (anexo 5: IT05-PA04).

En el caso de que la reclamación sea favorable o la sugerencia viable y/o de interés prioritario, el equipo decanal 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 le enviará al usuario una comunicación para ofrecerle las oportunas explicaciones y la solución o mejora acordada.



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.



## 8. IMPLANTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

En paralelo con la comunicación al usuario, se planificarán, se desarrollarán y se implantarán las acciones de solución y mejora acordadas. Asimismo, se 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 (anexo 6: IT06-PA04). Tras este proceso se archivará el expediente.

|   |  |   |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDADE<br/>DE VIGO</p> | <p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br/>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS</p> |  | <p>CODIF:<br/><b>IT01-PA04</b></p> |
|---|--|---|------------------------------------|

## ANEXOS



## ANEXO 1

|  |   |   |                            |
|--|---|---|----------------------------|
| <br>UNIVERSIDADE<br>DE VIGO | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br>SUGERENCIAS |  | CODIF:<br><b>IT01-PA04</b> |
|--|---|---|----------------------------|

### SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIA-RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS CENTRO: FACULTAD DE BIOLOGÍA

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Canal</b>         | <i>Página web:</i><br><a href="http://www.facultadbiologiavigo.es/index.php/formularios.html">http://www.facultadbiologiavigo.es/index.php/formularios.html</a><br><i>Secretaría del Decanato de la Facultad de Biología</i><br><i>Conserjería del Centro (Edificio de Ciencias Experimentais)</i><br><i>Delegación de alumnos de la Facultad de Biología</i> |
| <b>Procedimiento</b> | <i>Rellenar el impreso para la realización de la sugerencia</i><br><i>Presentar el documento en el canal elegido por el usuario</i>   |

## ANEXO 2



|   |   |   |                            |
|---|---|---|----------------------------|
|  <p>UNIVERSIDADE<br/>DE VIGO</p> | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br>SUGERENCIAS |  | CODIF:<br><b>IT02-PA04</b> |
|---|---|---|----------------------------|

### Acta de aprobación en Junta de Facultad

(Se incluirá, una vez aprobada, en la próxima Junta de Facultad)

**(incluir aquí el acta de aprobación)**

### ANEXO 3

|   |   |   |                            |
|---|---|---|----------------------------|
|  <p>UNIVERSIDADE<br/>DE VIGO</p> | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br>SUGERENCIAS |  | CODIF:<br><b>IT03-PA04</b> |
|---|---|---|----------------------------|

#### DOCUMENTO DE INCIDENCIA-RECLAMACIÓN-SUGERENCIA PRESENTADA

**CENTRO: FACULTAD DE BIOLOGÍA**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Tipo:**

Incidencia

Reclamación

Sugerencia

**Ámbito:**

Comentario Individual



Comentario Colectivo

**Para (Departamento, Unidad, Servicio, ...):**

**Título:**

**Descripción:**





|  |   |   |                            |
|--|---|---|----------------------------|
| <br>UNIVERSIDADE<br>DE VIGO | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br>SUGERENCIAS |  | CODIF:<br><b>IT03-PA04</b> |
|--|---|---|----------------------------|

| <b>Respuesta:</b>                           |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> No deseo respuesta | <input type="checkbox"/> Por Correo ordinario: |
| <input type="checkbox"/> Por e-mail:        | Nombre:  |
| <input type="checkbox"/> Por teléfono:      | Dirección:                                     |
| <input type="checkbox"/> Por fax:           | CP:  |
|   | Localidad:                                     |
|   | País:  |

Nota<sup>1</sup>: Si fuera necesario, cumplimente por el reverso de la hoja o adjunte tantas como necesite.

## ANEXO 4

|  |   |   |                            |
|--|---|---|----------------------------|
| <br>UNIVERSIDADE<br>DE VIGO | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br>SUGERENCIAS |  | CODIF:<br><b>IT04-PA04</b> |
|--|---|---|----------------------------|

### DOCUMENTO DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA INCIDENCIA-RECLAMACIÓN-SUGERENCIA PRESENTADA

**CENTRO: FACULTAD DE BIOLOGÍA**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

#### En respuesta a:

Incidencia

Reclamación

Sugerencia

#### Fecha de Presentación:

En la que usted.....

#### Se informa de que:

Es admitida a trámite.



**Y se solicitan los siguientes documentos:**

No es admitida a trámite debido a:

La Decana de la Facultad

Nota<sup>1</sup>: Si fuera necesario, cumplimente por el reverso de la hoja o adjunte tantas como necesite.

## ANEXO 5

|  |   |   |                            |
|--|---|---|----------------------------|
| <br>UNIVERSIDADE<br>DE VIGO | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br>SUGERENCIAS |  | CODIF:<br><b>IT05-PA04</b> |
|--|---|---|----------------------------|

### DOCUMENTO DE RESPUESTA A LA INCIDENCIA-RECLAMACIÓN-SUGERENCIA PRESENTADA

**CENTRO: FACULTAD DE BIOLOGÍA**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

#### En respuesta a:

Incidencia

Reclamación

Sugerencia

#### Fecha de Presentación:

En la que usted.....



#### Respuesta:

Se informa que:

La Decana de la Facultad

Nota<sup>1</sup>: Si fuera necesario, cumplimente por el reverso de la hoja o adjunte tantas como necesite.

## ANEXO 6

|  |   |   |                            |
|--|---|---|----------------------------|
| <br>UNIVERSIDADE<br>DE VIGO | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE<br>INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y<br>SUGERENCIAS |  | CODIF:<br><b>IT06-PA04</b> |
|--|---|---|----------------------------|

**DOCUMENTO DE SUPERVISIÓN DE LAS ACCIONES DE  
MEJORA Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS TRAS LA  
INCIDENCIA-RECLAMACIÓN-SUGERENCIA PRESENTADA**

**CENTRO: FACULTAD DE BIOLOGÍA**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**En respuesta a:**

Incidencia

Reclamación

Sugerencia

**Fecha de Presentación:**

En la que usted.....

**Respuesta:**

Se informa que:

La Decana de la Facultad

Nota<sup>1</sup>: Si fuera necesario, cumplimente por el reverso de la hoja o adjunte tantas como necesite.