 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
		Gestión de incidencias, reclamacions, sugerencias y felicitaciones	MSGIQ-FCSB-D3/06

# Proceso:


**MSGIQ-FCSB-D3/06**

**Gestión de incidencias,  
reclamaciones, sugerencias y  
felicitaciones**

APROBACIONES COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO		
Versión	Fecha	Registro Acta
1.0	26/01/2009	Reg.acta_cq-008#2008
1.1	18/05/2010	Reg.acta_cq-007#2009
1.2	29/06/2010	Reg.acta_cq-009#2009
2.0	22/07/2020	RegActaCQ201819n010

*Pendiente revisión Unidad de Calidad e Innovación Académico-docente URL*


VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S10-prc.Gest_IRSF	Página 1 de 8
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
		Gestión de incidencias, reclamacions, sugerencias y felicitaciones	MSGIQ-FCSB- D3/06

Índice.

1	Objetivo.....	3
2	Alcance.....	3
3	Referencias / Normativa.....	3
4	Definiciones.....	3
5	Propiedad, responsabilidades y grupos de interés.....	3
5.1	Propietario/a.....	3
5.2	Responsabilidades.....	3
5.3	Grupos de interés.....	4
6	Desarrollo del proceso.....	4
7	Seguimiento, revisión y mejora.....	5
8	Otra documentación generada.....	6
9	Flujograma.....	7
10	Anexos.....	8

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S10-prc.Gest_IRSF	Página 2 de 8
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

 Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
	Gestión de incidencias, reclamacions, sugerencias y felicitaciones	MSGIQ-FCSB-D3/06

## 1 Objetivo.

El objetivo del presente proceso es establecer la sistemática a seguir para la gestión de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (IRSFF).

## 2 Alcance.

Este proceso es de aplicación para la gestión de IRSF en la Facultat de Ciències de la Salut Blanquerna (FCSB).

## 3 Referencias / Normativa.

- Legislación y normativa universitarias vigentes
- Criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Visión y misión institucionales
- Estatutos, marco normativo, estratégico y de calidad de la Universitat Ramon Llull (URL), la Fundació Blanquerna (FB) y la FCSB
- Proceso transversal URL MSGIQ-URL-FT-D3/04: Proceso de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias de la URL

## 4 Definiciones.

- **Incidencia:** Acontecimiento que sobreviene de manera no prevista en el curso de una actividad o proceso y que está relacionado con él.
- **Reclamación:** Protesta o insatisfacción que se comunica, basada en el incumplimiento de compromisos adquiridos o actuaciones consideradas deficientes, sobre las cuales el afectado/a espera una solución.
- **Sugerencia:** Aportación de una propuesta a desarrollar o una determinación a tomar para la mejora de una actividad o proceso.
- **Felicitación:** Comunicación de satisfacción con un proceso o actuación.
- **Mejora:** Cambio o progreso en el funcionamiento del Centro, sus actividades o procesos hacia un estado mejor.

## 5 Propiedad, responsabilidades y grupos de interés


### 5.1 Propietario/a.

Secretaria de Decanato

### 5.2 Responsabilidades.

- Equipo Decanal
- Consejo Decanal
- Destinatario IRSF

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S10-prc.Gest_IRSF	Página 3 de 8
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

 Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
	Gestión de incidencias, reclamacions, sugerencias y felicitaciones	MSGIQ-FCSB-D3/06

### 5.3 Grupos de interés

- URL y FB
- Estudiantes y titulados
- PDI y PAS
- Comité de empresa
- Sociedad en general

La URL cuenta con un síndico/a de greuges, según el proceso transversal de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias de la URL, que es la persona encargada de velar por los derechos y las libertades del estudiantado, el PDI/PAS ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios en el marco de las Normas propias de la Universidad Ramon Llull. La FB, por su parte, lidera diversos procesos y servicios de todas las facultades de la institución y algunos de los mecanismos de obtención de la satisfacción de los grupos de interés con las actividades docentes y administrativas.

Todos los grupos de interés tienen acceso al mecanismo de comunicación/resolución de IRSF descrito en este proceso, a través del buzón de sugerencias ubicado en la planta baja del Centro y mediante una aplicación de gestión de IRSF en el Entorno Virtual de Aprendizaje (SCALA), accesible a los grupos de interés internos de la Facultad. La rendición de cuentas sobre las acciones preventivas, correctivas y de mejora resultantes del proceso se hace sistemáticamente en los Informes de Seguimiento del Centro (ISC).


Además del procedimiento formal descrito en este proceso, los estudiantes y titulados de la Facultad comunican principalmente las IRSF y se les rinde cuentas mediante los mecanismos de participación establecidos, como las reuniones que mantienen los delegados de los estudiantes con los miembros del Consejo Decanal y el resto de los responsables/coordinadores académicos, así como las aportaciones de los estudiantes en el Consejo de Facultad, la Comisión de Calidad y el resto de órganos en los que están representados, y las encuestas de satisfacción con la docencia, con los servicios y con la titulación.

Del mismo modo, el PDI y el PAS comunican principalmente las IRSF y se les rinde cuentas sobre su gestión, durante las reuniones con los responsables/coordinadores académicos y los responsables/coordinadores de los servicios de la Facultad, así como las dos reuniones plenarias que, como mínimo, se convocan durante el curso, y durante las reuniones periódicas del Decano/a con los representantes del Comité de Empresa.

## 6 Desarrollo del proceso.

De acuerdo con las Referencias y la Normativa enumeradas en el apartado 3, el Equipo Decanal define un canal de atención de Incidencias / Reclamaciones / Sugerencias / Felicitaciones (IRSF), que se hace constar en la Normativa

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S10-prc.Gest_IRSF	Página 4 de 8
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
		Gestión de incidencias, reclamacions, sugerencias y felicitaciones	MSGIQ-FCSB-D3/06

Académica de la FCSB, con compromiso de plazo máximo de respuesta por parte del Centro.

Cuando se recibe una comunicación de IRSF, la Secretaria de Decanato la registra y envía acuse de recibo mediante un correo electrónico a la persona/s que la ha/n hecho llegar, si consta el remitente (en el buzón de sugerencias ubicado en la planta baja del Centro se pueden depositar hojas de IRSF sin remitente), derivando la comunicación al miembro del Consejo Decanal del cual depende la actividad académica, administrativa o de gestión de recursos materiales correspondiente y procediendo a su registro y archivo.

El miembro del Consejo Decanal determina la naturaleza y alcance de la cuestión planteada y, si existe destinatario/a último de la IRSF, le hace llegar la comunicación para su valoración y análisis o, en su caso, para transmitirle la felicitación recibida.

Contando con toda la información respecto a la cuestión planteada, el miembro del Consejo Decanal que corresponda, define las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, elabora una resolución desfavorable motivada o un agradecimiento al remitente en caso de felicitación, que hace llegar a la Secretaría de Decanato, para su registro, archivo y comunicación mediante un correo electrónico a la persona/s que ha/n hecho llegar la IRSF, si existía remitente en la comunicación. Si la respuesta incluye acciones correctivas, preventivas o de mejora, se hace constar expresamente el compromiso del Centro con el seguimiento de las actuaciones.

Una vez recibida la respuesta, en caso de cuestiones que trasciendan las competencias del Centro o si así lo consideran oportuno, los estudiantes, el PDI y el PAS de la Facultad pueden recurrir al síndico/a de greuges de la URL, en cuyo caso, la función del miembro del Consejo Decanal y, si existe, el destinatario/a último de la IRSF, es colaborar en la resolución de la cuestión planteada.

La ejecución de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora será responsabilidad del miembro del Consejo Decanal correspondiente, llevándose a cabo incluso cuando el remitente no haya aportado sus datos y no se pueda dar respuesta.


Una vez finalizado el curso académico, la Secretaría de Decanato recoge las evidencias e indicadores del proceso, derivándose al proceso de análisis de resultados.

## 7 Seguimiento, revisión y mejora.

Para el seguimiento, revisión y mejora del proceso, se tendrán en cuenta:

- Número de IRSF recibidas, separadas por destinatario/a y tema.

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S10-prc.Gest_IRSF	Página 5 de 8
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
		Gestión de incidencias, reclamacions, sugerencias y felicitaciones	MSGIQ-FCSB- D3/06

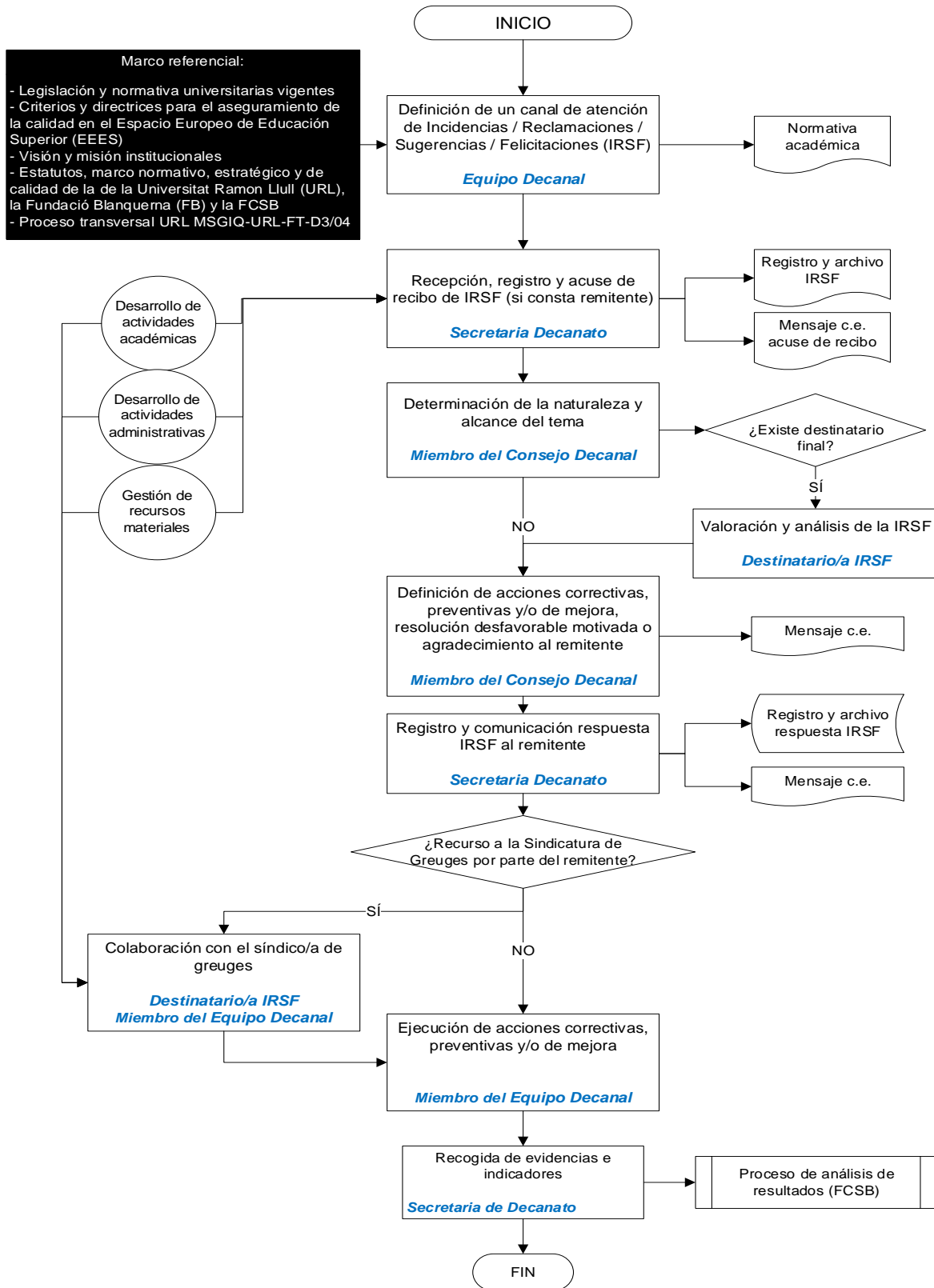
- Grado de cumplimiento del plazo de respuesta.
- Número y tipología de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.
- Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora pendientes, en curso y finalizadas.

## 8 Otra documentación generada.


Modelo de hoja de sugerencias (buzón planta baja)

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S10-prc.Gest_IRSF	Página 6 de 8
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

## 9 Flujograma.



VERSIÓN	2.0
ARCHIVO	S10-prc.Gest_IRSF
Página 7 de 8	
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>	

 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
		Gestión de incidencias, reclamacions, sugerencias y felicitaciones	MSGIQ-FCSB-D3/06

## 10 Anexos.

No hay

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S10-prc.Gest_IRSF	Página 8 de 8
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		