

PD7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

OBJETO

Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con todos los procesos de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad de los títulos oficiales.

ALCANCE

Todas las titulaciones oficiales de la Universidad de Cantabria.

RESPONSABLES

Decanos/Directores de las facultades, escuelas y Escuela de Doctorado de la UC (EDUC).

Área de Calidad de la Universidad.

REFERENCIAS

Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y master. MEC (2006)

Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES. ENQA (2004)

PROGRAMA AUDIT

PROGRAMA MONITOR

PROGRAMA VERIFICA

RD 1393/2007

RD 861/2010

RD 99/2011

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Para la atención de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con la actividad académica de la institución, el SGIC de la UC tiene una estructura de buzones, distribuidos en los centros y en el Área de Calidad. El acceso a estos buzones se realiza a través del Campus Virtual, mediante identificación personal. Pese a que el buzón no es anónimo, ya que precisa de identificación del usuario en el Campus Virtual, está garantizada la confidencialidad de quienes lo utilizan.

Se ha adquirido el compromiso de que las entradas del Buzón del SGIC sean atendidas en el plazo de 72 horas y sean puestas en conocimiento de quienes estén en condición de atender las cuestiones que en él se planteen.

Los doctorandos tendrán acceso al Buzón de la EDUC y al Buzón del Área de Calidad.

Los profesores y el personal de administración y servicios tendrán acceso a los Buzones de los Centros en los que prestan servicios, docentes o administrativos, y al Buzón del Área de Calidad. A este buzón central tendrán también acceso los delegados de los centros y representantes de estudiantes en los distintos órganos de la Universidad, para lo cual deberán contar con una identificación o acreditación informática adecuada.

De la existencia de estos buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones se informa en las páginas Web de los títulos y centros, facilitando además el acceso desde estos puntos al buzón a través de las cuentas individuales del Campus Virtual. Asimismo se informa de estos buzones y se tiene acceso desde la página Web del Área de Calidad y del Vicerrectorado competente en materia de calidad.

La gestión administrativa del Buzón del SGIC de cada Centro corresponde al Técnico de Organización y Calidad asignado al mismo o, en su defecto, al miembro del personal de administración y servicios del centro que designe su decano/a o director/a. En este último caso el decano/a o director/a deberá remitir un escrito al Área de Calidad de la UC comunicando la persona habilitada para el acceso al buzón en la figura de gestor del mismo.

El Decano/a o Director/a del Centro actuará como supervisor del buzón, pudiendo delegar esta función en el miembro del equipo directivo del Centro que designe. En este último caso deberá remitir un escrito al Área de Calidad de la UC comunicando la persona habilitada para el acceso al buzón en la figura de supervisor del mismo.

El gestor y supervisor del Buzón en cada Centro dejarán de tener acceso al mismo como tales en el momento en que cesen en el cargo que les habilitó para dicha condición.

Los casos recibidos en el Buzón del Área de Calidad se distribuirán también desde allí a los órganos o servicios afectados, para su resolución, y se llevará el seguimiento de los casos, incluyéndose en el Informe Final del SGIC de la UC que debe aprobarse cada curso académico. Del seguimiento del Buzón del Centro se hará un informe anual, que formará parte del Informe Final del SGIC del Centro.

En estos informes, tanto del SGIC del Centro como del Área de Calidad, se incluirán las propuestas de mejora oportunas para ser tenidas en cuenta por los distintos responsables de servicios, comisiones de calidad de centros y titulaciones, y órganos de gobierno, que puedan redundar en la mejora de la calidad de los títulos.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	FORMA DE PARTICIPACIÓN
Doctorandos	Acceso al Buzón SGIC para presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.
Profesorado	Acceso al Buzón SGIC para presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.
Personal de Administración y Servicios	Acceso al Buzón SGIC para presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.
Comisión de Calidad de la EDUC	Analiza las entradas recibidas en el buzón y propone acciones de mejora, en caso de ser necesarias.

REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO	REGISTROS	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
PD7 – Sugerencias y reclamaciones	Entradas del Buzón SGIC	EDUC	Indefinido

INFORMACIÓN PÚBLICA

ELEMENTO DEL SGIC	FORMA DE INFORMAR
Entradas al Buzón SGIC	Informe Final del SGIC de los Programas de Doctorado.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: INDICADORES

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE
IND-PD7-1a	Nº de entradas del Buzón SGIC de la EDUC	Curso académico	EDUC
IND-PD7-1b	% de entradas de doctorandos	Curso académico	EDUC
IND-PD7-1c	% de entradas de PDI	Curso académico	EDUC
IND-PD7-1d	% de entradas de PAS	Curso académico	EDUC