

P7. 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.
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 protegido por una garantía de confidencialidad que garantiza la reserva 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 alumnos tendrán acceso a los Buzones de los Centros que gestionen las titulaciones oficiales en las que estén matriculados. Los alumnos matriculados en asignaturas que no estén asignadas a un centro, sólo tendrán acceso 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
Área de Calidad	Analizan las entradas recibidas en el buzón y plantean acciones de mejora, en caso de ser necesarias.
Estudiantes	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.
Comisiones de Calidad de los Títulos	Analizan las entradas recibidas en el buzón y plantean acciones de mejora, en caso de ser necesarias.

REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO	REGISTROS	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
P7 – Sugerencias y reclamaciones	Entradas del Buzón SGIC	<ul style="list-style-type: none"> Área de Calidad Centro 	Indefinido

INFORMACIÓN PÚBLICA

ELEMENTO DEL SGIC	FORMA DE INFORMAR
Información agregada relativa a las entradas al Buzón SGIC	Informe Final del SGIC de la Titulación.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: INDICADORES

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE
IND-P7-1a	Nº de entradas del Buzón SGIC del Área de Calidad.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P7-1b	Nº de entradas del Buzón SGIC por Centro.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P7-1c	% de entradas de estudiantes.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P7-1d	% de entradas de PDI.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P7-1e	% de entradas de PAS.	Curso académico	Área de Calidad

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	MODIFICACIONES REALIZADAS
V07	14/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> Se ha incluido el periodo de cálculo (curso académico) en el indicador IND-P7-1b. Se ha modificado la responsabilidad de los indicadores IND-P7-1c ,d, e, que ahora pasa al Área de Calidad.