

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES,
QUEJAS AMBIENTALES, INCIDENCIAS Y
SUGERENCIAS
PR-002
REVISIÓN 8**

| Realizado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|---|--|
| Alberto Martín Técnico de Calidad  | Andy Tunnicliffe Adjunto al Rector en Relaciones Internacionales y Calidad  | Amaya Gil Vicerrectora de Ordenación Académica y Estudiantes  |
| Fecha: 08/01/2014 | Fecha: 08/01/2014 | Fecha: 08/01/2014 |

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. OBJETO | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. DEFINICIONES | 3 |
| 4. DESARROLLO..... | 3 |
| 4.1. Incidencias y sugerencias..... | 3 |
| 4.2. Reclamaciones..... | 6 |
| 4.3. Quejas ambientales | 10 |
| 4.4. Defensor Universitario..... | 13 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 15 |
| 6. FORMATOS | 17 |
| 7. REGISTROS..... | 18 |
| 8. HISTORIAL DE REVISIONES | 19 |

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer el método a seguir para realizar la recogida y trámite de las reclamaciones, incidencias, sugerencias y quejas ambientales recibidas, encaminadas a solucionar posibles fallos que puedan ser detectados en la Universidad San Jorge, con el fin de mejorar de manera continua.

Las reclamaciones y quejas ambientales presentadas de acuerdo con el procedimiento descrito en este documento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los interesados.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todas las personas que componen la Universidad, ya sean estudiantes, Personal Docente e Investigador o Personal Técnico y de Gestión de las distintas áreas o departamentos de la Universidad San Jorge, así como a cualquier persona externa a la Universidad.

3. DEFINICIONES

Incidencia: Incumplimiento o deficiencia puntual de alguno de los requisitos determinados para el correcto funcionamiento de un área, departamento o servicio.

Sugerencia: Petición o proposición de alguna idea que realiza alguno de los grupos de interés de la Universidad con el fin de mejorar algún aspecto de la vida universitaria.

Reclamación: Queja o solicitud formal mediante instancia que realiza alguno de los grupos de interés de la Universidad ante acciones o hechos que se consideran injustos o no apropiados.

Queja ambiental: Queja, solicitud, propuesta, etc. que realiza alguno de los grupos de interés de la Universidad ante acciones o hechos que se consideran no apropiados o mejorables en materia medioambiental.

4. DESARROLLO

4.1. Incidencias y sugerencias

4.1.1. Presentación de las incidencias y sugerencias

Las incidencias y sugerencias podrán ser formuladas por cualquier persona perteneciente a la Universidad San Jorge, ya sea estudiante, PDI (Personal Docente e Investigador) o PTG (Personal Técnico y de Gestión), o externa a la Universidad. Se presentarán siempre por escrito y tanto las incidencias como las sugerencias podrán realizarse de manera anónima, si bien es

aconsejable que la persona que realice las observaciones se identificara a fin de poder responderle de manera personalizada.

Los usuarios podrán presentar incidencias o sugerencias a la Universidad San Jorge a través de los siguientes medios:

- Rellenando el formulario correspondiente en el Buzón de Sugerencias, accesible desde la PDU (Plataforma Docente Universitaria) en el caso de los estudiantes, y desde la Intranet en el caso de personal de la Universidad.
- Rellenando el formulario correspondiente en la página web de la Universidad.
- Mandando un correo electrónico a la dirección buzon@usj.es.
- Depositando un escrito en cualquiera de los buzones físicos que se encuentran en cada uno de los Centros, utilizando para ello el formato **Hoja de Sugerencias (FI-049)** que se puede encontrar cerca de los buzones.

4.1.2. Recepción de las incidencias y sugerencias

La Unidad Técnica de Calidad recibe directamente todas las incidencias y sugerencias y las registra en la aplicación informática SIGRIS creada a tal fin.

La codificación de las incidencias y sugerencias se realiza mediante la selección del tipo (incidencia o sugerencia) por el responsable de introducir la incidencia o sugerencia en SIGRIS y, mediante la asignación automática de un número correlativo por la aplicación informática.

4.1.3. Admisión de las incidencias y sugerencias

Para que una incidencia o sugerencia sea admitida, deberá cumplir unos requisitos mínimos:

- Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
- Estar suficientemente motivada.
- Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.

Si no cumple los requisitos mínimos anteriormente descritos no se admite la incidencia o sugerencia. La Unidad Técnica de Calidad envía comunicación de su no admisión al usuario vía e-mail, siempre que éste esté identificado, en el plazo máximo de 2 días hábiles, contados desde la fecha en que el escrito haya tenido entrada en la Unidad Técnica de Calidad.

4.1.4. Identificación del área o departamento afectado

Una vez registrada la incidencia o sugerencia, la Unidad Técnica de Calidad determina el área o departamento afectado y le envía la incidencia o sugerencia en el plazo de dos días hábiles, contados desde la fecha en que la haya recibido.

4.1.5. Análisis de las incidencias y sugerencias

El área o departamento afectado analiza la incidencia para definir la mejor solución a aplicar, estudiando las acciones necesarias para la resolución. Tras el análisis incluye las mencionadas acciones y el responsable de su realización en la aplicación informática, con el fin de que la Unidad Técnica de Calidad pueda realizar su seguimiento.

Además, la repetitividad o la gravedad de una incidencia puede dar lugar a la apertura de una no conformidad, que se tratará tal y como se detalla en el **Procedimiento de Gestión de No Conformidades (PR-001)**.

En el caso de sugerencias, el área o departamento afectado analiza la sugerencia para determinar si es posible su viabilidad. En caso positivo, procede al estudio de la realización de las acciones necesarias para aplicar la sugerencia, introduciéndolas en la aplicación informática junto con el responsable de su realización, con el fin de que la Unidad Técnica de Calidad pueda realizar su seguimiento. Además, si la sugerencia recibida pudiera dar lugar a futuras reclamaciones o desviaciones del Sistema, la Unidad Técnica de Calidad abriría una acción preventiva, según lo establecido en el **Procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-011)**.

En caso negativo, se informará a la Unidad Técnica de Calidad, que a su vez dará por cerrada la sugerencia en la aplicación informática y enviará una comunicación con los motivos correspondientes para la desestimación por inviabilidad de la sugerencia al usuario (siempre que esté identificado), según se describe en el apartado 4.1.7. Comunicaciones al usuario.

4.1.6. Cierre de las incidencias y sugerencias

Tal y como se ha descrito anteriormente, la Unidad Técnica de Calidad es la responsable de realizar el seguimiento periódico y cierre de cualquier incidencia o sugerencia que se produzca, independientemente de que sea la propia Unidad Técnica de Calidad la responsable directa de su resolución. Para ello, lo registra en la aplicación informática SIGRIS utilizada anteriormente.

De esta manera se garantiza el cierre de todas las acciones abiertas, evitando que quede alguna incidencia o sugerencia sin estudio o respuesta.

4.1.7. Comunicaciones al usuario

Cuando el usuario esté identificado, se le comunicarán siempre:

- La no admisión de la incidencia o sugerencia, indicándole que el motivo de la misma es el no cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos.
- La imposibilidad de resolución de la sugerencia, explicándole los motivos de dicha decisión.
- Las acciones tomadas de cara a solucionar la incidencia o implantar la sugerencia, ofreciéndole las oportunas explicaciones si es pertinente.

En todo caso, en nuestra comunicación con el usuario, se aprovechará para:

- Reconocer la confianza depositada en el área afectada.
- Agradecerle la presentación de su sugerencia o incidencia, con la que detectaremos puntos de mejora.

Estas notificaciones se harán siempre por escrito, por el medio que se considere más adecuado: correo electrónico, correo ordinario, etc.

4.1.8. Archivo de la documentación

Finalizada la tramitación de la incidencia o sugerencia, la Unidad Técnica de Calidad procederá al archivo de la documentación generada, en soporte informático.

En la aplicación informática se guardan los distintos seguimientos realizados. También se guardan en formato electrónico todas las contestaciones realizadas a los usuarios, en la carpeta Calidad\SIGRIS\Respuestas enviadas.

4.2. Reclamaciones

4.2.1. Presentación de las reclamaciones

Las reclamaciones podrán ser formuladas por cualquier persona, ya sea perteneciente a la Universidad San Jorge o externa a ella. Se presentarán siempre por escrito y no podrán realizarse de manera anónima.

Los usuarios podrán presentar un escrito propio o utilizar el formato **Instancia para Reclamaciones (FI-043)** para su presentación en la Secretaría Académica del Centro correspondiente, donde se le dará registro de entrada.

Los escritos o **Instancias para Reclamaciones** depositados en la Secretaría Académica del Centro correspondiente constarán únicamente de original, procediendo a realizar una fotocopia que se entregará al interesado, si éste así lo solicita.

4.2.2. Recepción de las reclamaciones

Las reclamaciones, una vez registradas por la Secretaría del Centro correspondiente, son traspasadas a la Unidad Técnica de Calidad para su registro en la aplicación informática SIGRIS y posterior tramitación, o a la correspondiente Secretaría Técnica o Responsable Académico de la titulación para su tramitación, dependiendo del tipo de reclamación (si es académica o no).

Por parte de la Unidad Técnica de Calidad, la codificación de las reclamaciones se realiza mediante la selección del tipo (reclamación) por el responsable de introducir la reclamación en SIGRIS y, mediante la asignación automática de un número correlativo por la aplicación informática.

Una vez recibida una reclamación, la Unidad Técnica de Calidad realizará la apertura de una carpeta en formato electrónico con el nombre del solicitante, que servirá para archivar toda la documentación que se vaya generando. Además, la reclamación escaneada quedará guardada en la aplicación informática SIGRIS.

4.2.3. Admisión de las reclamaciones

Para que una reclamación sea admitida, deberá cumplir unos requisitos mínimos:

- Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
- Estar suficientemente motivada.
- Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.

Si no cumple los requisitos mínimos anteriormente descritos no se admite la reclamación. La Unidad Técnica de Calidad/Secretaría Técnica/Responsable Académico envía comunicación de su no admisión a la Secretaría del Centro correspondiente, en el plazo máximo de 2 días hábiles, contados desde la fecha en que el escrito haya tenido entrada en la Unidad Técnica de Calidad/Secretaría Técnica/Responsable Académico. Para ello, utilizará el formato **Resolución a Reclamación (FI-265)**. La Secretaría Académica del Centro correspondiente comunica la resolución adoptada al usuario solicitante a través del medio que considere más oportuno, momento en el que se da por finalizada la reclamación.

4.2.4. Análisis de las reclamaciones

Una vez registrada la reclamación, la Unidad Técnica de Calidad procede a analizar la reclamación, pudiendo consultar toda la documentación y legislación necesaria y reuniéndose con las personas adecuadas para obtener toda la información y poder definir la solución a aplicar, desde el cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos.

En el caso concreto de reclamaciones académicas, éstas serán trasladadas a la Secretaría Técnica, o al Responsable Académico de la titulación correspondiente, en caso de Centros que no dispongan de Secretaría Técnica, que seguirán lo establecido en el apartado 8.7.4.c) de la correspondiente **Guía Académica del Programa (DI-003)**.

Una vez se establezca una solución definitiva, se comenzarán a realizar las acciones a tomar. En ese momento, la Unidad Técnica de Calidad, procederá al cierre de la reclamación (Secretaría Técnica/Responsable Académico en caso de reclamaciones académicas).

4.2.5. Cierre de las reclamaciones

La Unidad Técnica de Calidad es la responsable de realizar el cierre de cualquier reclamación no académica que se produzca, independientemente de que sea la propia Unidad Técnica de Calidad la responsable directa de su resolución. Para ello, lo registra en la aplicación informática SIGRIS utilizada anteriormente. De esta manera se garantiza el cierre de todas las acciones abiertas, evitando que quede alguna reclamación sin estudio o respuesta, o que no se sigan los pasos establecidos.

En el caso de reclamaciones académicas, éstas serán cerradas por la Secretaría Técnica/Responsable Académico correspondiente.

La Secretaría Técnica/Responsable Académico proporcionará a la Unidad Técnica de Calidad a la conclusión de cada curso académico información sobre el número de reclamaciones académicas gestionadas (número total, abiertas y cerradas), desagregadas por titulación

4.2.6. Comunicaciones al usuario

Desde la Unidad Técnica de Calidad/Secretaría Técnica/Responsable Académico se preparará la comunicación a realizar al usuario, utilizando el formato **Resolución a Reclamación (FI-265)**, en cuanto a:

- La no admisión de la reclamación, indicándole que el motivo de la misma es el no cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos.
- La resolución positiva o negativa de la reclamación, explicando los motivos de la decisión en caso negativo.

La Secretaría Académica del Centro correspondiente será la responsable última de realizar la comunicación con el usuario, traspasando la **Resolución a Reclamación** recibida desde la Unidad Técnica de Calidad/Secretaría Técnica/Responsable Académico.

Estas notificaciones se harán siempre por escrito, utilizando la **Resolución a Reclamación**, y por el medio que se considere más adecuado: correo ordinario, correo electrónico, etc.

4.2.7. Archivo de la documentación

Finalizada la tramitación de la reclamación, la Unidad Técnica de Calidad/Secretaría Técnica/Responsable Académico procederá al archivo de la documentación generada en soporte informático. En la carpeta generada deben figurar los siguientes documentos:

- Reclamación presentada, con el número de registro otorgado por la Secretaría del Centro correspondiente.
- Informes generados durante la tramitación.
- Comunicaciones que se hagan al usuario.

Además de lo citado anteriormente, y para el caso de reclamaciones no académicas, en la aplicación informática SIGRIS se guarda la reclamación escaneada y los distintos seguimientos realizados, en su caso.

La Secretaría Académica del Centro correspondiente archivará las comunicaciones realizadas a los usuarios, en formato papel o electrónico.

4.3. Quejas ambientales

4.3.1. Presentación de las quejas ambientales

Las quejas ambientales podrán ser formuladas por cualquier persona perteneciente a la Universidad San Jorge o externa a ella. Se presentarán siempre por escrito y podrán realizarse de manera anónima, si bien es aconsejable que la persona que realice las observaciones se identificara a fin de poder responderle de manera personalizada.

Los usuarios podrán presentar quejas ambientales a la Universidad San Jorge a través de los siguientes medios:

- Rellenando el formulario correspondiente en el Buzón de Sugerencias, accesible desde la PDU, la Intranet y la página web de la Universidad.
- Mandando un correo electrónico a la dirección buzon@usj.es.
- Depositando un escrito en cualquiera de los buzones físicos que se encuentran en cada uno de los Centros, utilizando para ello el formato **Hoja de Sugerencias (FI-049)** que se puede encontrar cerca de los buzones.
- Depositando una **Instancia para Reclamaciones (FI-043)** en la Secretaría del Centro correspondiente.

4.3.2. Recepción de las quejas ambientales

La Unidad Técnica de Calidad recibe directamente todas las quejas ambientales y las registra en la aplicación informática SIGRIS creada a tal fin.

La codificación de las quejas ambientales se realiza mediante la selección del tipo (queja ambiental) por el responsable de introducir la incidencia o sugerencia en SIGRIS y, mediante la asignación automática de un número correlativo por la aplicación informática.

Toda la información relativa a la queja ambiental quedará guardada en la aplicación informática SIGRIS.

4.3.3. Admisión de las quejas ambientales

Para que una queja ambiental sea admitida, deberá cumplir unos requisitos mínimos:

- Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
- Estar suficientemente motivada.
- Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.

Si no cumple los requisitos mínimos anteriormente descritos no se admite la queja ambiental. La Unidad Técnica de Calidad envía comunicación de su no admisión al usuario vía e-mail, siempre que éste esté identificado, en el plazo máximo de 2 días hábiles, contados desde la fecha en que el escrito haya tenido entrada en la Unidad Técnica de Calidad. En el caso de que la queja ambiental se recibiera a través de la Secretaría de algún Centro, la Unidad Técnica de Calidad envía la comunicación de su no admisión a la Secretaría del Centro, para que ésta comunique la resolución adoptada al usuario solicitante a través del medio que considere más oportuno, momento en el que se da por finalizada la queja ambiental.

4.3.4. Identificación del área o departamento afectado

Una vez registrada la incidencia o sugerencia, la Unidad Técnica de Calidad determina el área o departamento afectado y le envía la queja ambiental en el plazo de dos días hábiles, contados desde la fecha en que la haya recibido.

4.3.5. Análisis de la queja ambiental

El área o departamento afectado analiza la queja ambiental para detectar si es viable su realización y definir la mejor solución a aplicar, estudiando las acciones necesarias para la resolución. Tras el análisis incluye las mencionadas acciones y el responsable de su realización en la aplicación informática, con el fin de que la Unidad Técnica de Calidad pueda realizar su seguimiento.

Además, la repetitividad o la gravedad de una queja ambiental puede dar lugar a la apertura de una no conformidad, que se tratará tal y como se detalla en el **Procedimiento de Gestión de No Conformidades (PR-001)**.

Si la queja ambiental recibida pudiera dar lugar a futuras reclamaciones o desviaciones del Sistema, la Unidad Técnica de Calidad abriría una acción preventiva, según lo establecido en el **Procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-011)**.

En caso que no sea viable la implantación de la propuesta, se informará a la Unidad Técnica de Calidad, que a su vez dará por cerrada la queja ambiental en la aplicación informática y enviará una comunicación con los motivos correspondientes para la desestimación por inviabilidad de la queja ambiental al usuario (siempre que esté identificado), según se describe en el apartado 4.3.7. Comunicaciones al usuario.

4.3.6. Cierre de las quejas ambientales

Tal y como se ha descrito anteriormente, la Unidad Técnica de Calidad es la responsable de realizar el seguimiento periódico y cierre de cualquier queja ambiental que se produzca, independientemente de que sea la propia Unidad Técnica de Calidad la responsable directa de su resolución. Para ello, lo registra en la aplicación informática SIGRIS utilizada anteriormente.

De esta manera se garantiza el cierre de todas las acciones abiertas, evitando que quede alguna queja ambiental sin estudio o respuesta.

4.3.7. Comunicaciones al usuario

Cuando el usuario esté identificado, se le comunicarán siempre:

- La no admisión de la queja ambiental, indicándole que el motivo de la misma es el no cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos.
- La imposibilidad de resolución de la queja ambiental, explicándole los motivos de dicha decisión.
- Las acciones tomadas de cara a solucionar la queja ambiental, ofreciéndole las oportunas explicaciones si es pertinente.

En todo caso, en nuestra comunicación con el usuario, se aprovechará para:

- Reconocer la confianza depositada en el área afectada.
- Agradecerle la presentación de su queja ambiental, con la que detectaremos puntos de mejora.

Estas notificaciones se harán siempre por escrito, por el medio que se considere más adecuado: correo ordinario, correo electrónico, etc.

4.3.8. Archivo de la documentación

Finalizada la tramitación de la queja ambiental, la Unidad Técnica de Calidad procederá al archivo de la documentación generada, en soporte informático.

En la aplicación informática se guardan los distintos seguimientos realizados. También se guardan en formato electrónico todas las contestaciones realizadas a los usuarios, en la carpeta Calidad\SIGRIS\Respuestas enviadas.

4.4. Defensor Universitario

4.4.1. Introducción

La Universidad San Jorge pone a disposición de la comunidad universitaria la figura del Defensor Universitario, cuya misión es velar por el cumplimiento de los derechos y libertades de los diferentes grupos de interés, principalmente estudiantes, PDI y PTG.

El Defensor Universitario mediará en los posibles conflictos entre miembros de la Universidad San Jorge y realizará propuestas de mejora a los responsables de la Universidad.

La comunicación entre el Defensor Universitario y el solicitante será siempre confidencial. No obstante, cuando el objeto de la reclamación así lo requiera, el Defensor Universitario podrá desvelar el nombre del solicitante para obtener información pertinente al caso, y sólo frente al órgano encargado de proporcionarla.

4.4.2. Presentación de solicitudes

La presentación de solicitudes ante el Defensor Universitario por cualquier miembro de la comunidad universitaria se realizará a través de un escrito o cumplimentando el formato **Instancia al Defensor Universitario (FI-044)**, que será facilitado por la propia Universidad, concretando con suficiente claridad los hechos que originan la queja y la petición que se formula al Defensor, pudiendo igualmente solicitar entrevista personal con el mismo.

Los solicitantes podrán enviar sus instancias al Defensor a través de las siguientes vías:

- Por correo postal, a la dirección: Defensor Universitario Universidad San Jorge, Campus Universitario Villanueva de Gállego (50830-Zaragoza).
- Por correo electrónico, a la dirección: defensor@usj.es

4.4.3. Recepción de las solicitudes

El Defensor Universitario recibirá directamente todas las solicitudes que lleguen a través del correo electrónico. Las solicitudes recibidas a través del correo postal, serán reenviadas al Defensor Universitario, una vez se reciban en la Universidad.

Recibida la solicitud, el Defensor Universitario procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al solicitante acuse de recibo.

4.4.4. Admisión de las solicitudes

Las solicitudes que se dirijan al Defensor Universitario podrán versar sobre cualquiera de estas materias:

- La vulneración de derechos y libertades.
- Disfunciones, deficiencias, irregularidades y carencias observadas en el funcionamiento de la actividad y los servicios universitarios.
- Las que promuevan la mejora de la calidad en la Universidad.

Para que una solicitud sea admitida, deberá cumplir unos requisitos mínimos:

- Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
- Estar suficientemente motivada.
- Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.

Si no cumple los requisitos mínimos anteriormente descritos no se admite la solicitud. El Defensor Universitario enviará comunicación de su no admisión al solicitante, en el plazo máximo de 2 días hábiles, contados desde la fecha en que el escrito haya sido recibido por el Defensor Universitario.

4.4.5. Análisis de las solicitudes

El Defensor Universitario, a partir de la recepción de una solicitud, dispondrá de 15 días naturales para analizar la solicitud y realizar la pertinente investigación, poniéndose en contacto con las áreas o departamentos necesarios. En cualquier caso, en el supuesto de que la complejidad del caso o la práctica de las pruebas así lo requieran, el plazo para dictar resolución podrá ampliarse.

4.4.6. Cierre de las solicitudes

Una vez el Defensor Universitario haya concluido la pertinente investigación, dictará una resolución, realizando una recomendación, o no admitiendo a trámite la solicitud formulada al efecto, por estar incurso en alguno de los siguientes supuestos:

- Carecer de un mínimo fundamento razonable, o de muy escasa entidad o significación.
- Advertir mala fe o pretensión ilegítima.
- Ser vagas, inconcretas o anónimas.
- Ser contrarias a los fines que la Universidad establece en esta norma, o al ideario o carácter propio de la Universidad San Jorge.
- Referirse a asuntos sobre los que esté pendiente un procedimiento administrativo o judicial.

- Tratar asuntos sobre los que haya transcurrido más de un año, una vez que se hayan agotado las instancias y recursos previstos en los Estatutos.

4.4.7. Comunicaciones al solicitante

Las resoluciones serán notificadas al solicitante y a aquellos otros órganos de la Universidad que el Defensor Universitario estime oportuno.

Las notificaciones se harán siempre por escrito, por el medio que se considere más adecuado: correo ordinario, correo electrónico, etc.

4.4.8. Registros

En cualquiera de los casos, el Defensor Universitario elaborará un informe anual de su actuación.

Además, mantendrá el **Registro de Incidencias del Defensor Universitario (FI-297)**, que comunicará a la Unidad Técnica de Calidad para el control general de las quejas y solicitudes de los distintos grupos de interés dentro del SGI de la Universidad.

5. RESPONSABILIDADES

Secretaría Académica de Centro

- Recibe, registra y envía las reclamaciones a la Unidad Técnica de Calidad, o Secretaría Técnica/Responsable Académico en caso de reclamaciones académicas.
- Comunica la resolución final al solicitante en caso de reclamaciones.
- Archiva las comunicaciones realizadas a los solicitantes en caso de reclamaciones.

Unidad Técnica de Calidad

- Recibe, registra y clasifica las incidencias, sugerencias, reclamaciones no académicas y quejas ambientales para su tramitación.
- Archiva toda la documentación generada para cada incidencia, sugerencia, reclamación no académica o queja ambiental.
- Decide si una reclamación no académica, queja ambiental, incidencia o sugerencia es admisible y en caso negativo lo comunica al usuario, siempre y cuando esté identificado.
- Envía al área o departamento adecuado las incidencias, sugerencias, reclamaciones no académicas o quejas ambientales.
- Analiza la reclamación y define la solución a aplicar.

- Comunica al usuario los motivos de la desestimación de la sugerencia o queja ambiental, siempre que esté identificado.
- Comunica al usuario el resultado del estudio de la incidencia o queja ambiental y las acciones emprendidas, siempre que esté identificado.
- Informa a la Secretaría Académica del Centro correspondiente para que comunique al usuario la resolución final adoptada en el caso de reclamaciones no académicas.
- Realiza el seguimiento y cierre de todas las reclamaciones no académicas, quejas ambientales, incidencias y sugerencias.
- Archiva la documentación generada por cada reclamación no académica, queja ambiental, incidencia o sugerencia, ya sea en soporte informático o en la aplicación informática.
- Recibe de cada Secretaría Técnica/Responsable Académico la información relativa a reclamaciones académicas gestionadas durante el curso.
- Recibe el Registro de Incidencias del Defensor Universitario, para el conocimiento de los datos de solicitudes recibidas por el Defensor Universitario.

Secretaría Técnica/Responsable Académico

- Recibe y registra las reclamaciones académicas para su tramitación.
- Archiva toda la documentación generada para cada reclamación académica.
- Decide si una reclamación académica es admisible y en caso negativo lo comunica al usuario.
- Analiza la reclamación académica y sigue lo establecido en la Guía Académica del Programa.
- Informa a la Secretaría Académica del Centro correspondiente para que comunique al usuario la resolución final adoptada en el caso de reclamaciones académicas.
- Realiza el seguimiento y cierre de todas las reclamaciones académicas.
- Archiva la documentación generada por cada reclamación académica.
- Envía a la Unidad Técnica de Calidad la información relativa a reclamaciones académicas gestionadas durante el curso, por titulación.

Área o departamento afectado

- Analiza la incidencia, sugerencia o queja ambiental, planteando cuando proceda las acciones a tomar e implantándolas en su caso.
- Cuando corresponda, comunica a la Unidad Técnica de Calidad la no viabilidad o imposibilidad de realizar acciones en una sugerencia o queja ambiental.
- Comunica a la Unidad Técnica de Calidad las acciones tomadas en una incidencia o queja ambiental.

- Comunica a la Unidad Técnica de Calidad la resolución tomada en una queja ambiental.

Responsable del área afectada

- Realiza un análisis exhaustivo en el caso de quejas ambientales, decidiendo la resolución a adoptar.
- Comunica la resolución final a la Unidad Técnica de Calidad, en el caso de quejas ambientales.

Defensor Universitario

- Recibe las solicitudes y las registra, asignándoles un número de expediente y otorgando al solicitante acuse de recibo.
- Envía comunicación al solicitante, en su caso, comunicándole la no admisión de su solicitud si no cumple con los requisitos mínimos exigidos.
- Analiza la solicitud recibida, dictando una resolución con una recomendación o una resolución no admitiendo a trámite la solicitud.
- Notifica la resolución al solicitante y a aquellos órganos de la Universidad a los que compete.
- Elabora un informe anual con las solicitudes recibidas.
- Mantiene el Registro de Incidencias del Defensor Universitario y lo comparte con la Unidad Técnica de Calidad.

6. FORMATOS

- FI-043 Instancia para Reclamaciones
- FI-044 Instancia al Defensor Universitario
- FI-049 Hoja de Sugerencias
- FI-265 Resolución a Reclamación
- FI-297 Registro de Incidencias del Defensor Universitario

7. REGISTROS

| Formato | Tiempo | Lugar | Soporte |
|--|---------------|--------------|----------------|
| Instancia para Reclamaciones | - | UTC | P/I |
| Instancia para Reclamaciones | | ST/RA | P/I |
| Instancia para Reclamaciones | - | SC | P |
| Hoja de Sugerencias | 3 años | UTC | P/I |
| E-mails recibidos | 3 años | UTC | P |
| Comunicaciones al usuario | 3 años | UTC | I |
| Resoluciones de reclamaciones | 3 años | UTC | P/I |
| Resoluciones de reclamaciones | 3 años | ST/RA | P/I |
| Expediente administrativo | 3 años | UTC | P/I |
| Informe de Incidencia | - | SIGRIS | I |
| Informe de Sugerencia | - | SIGRIS | I |
| Informe de Reclamación | - | SIGRIS | I |
| Informe de Queja Ambiental | - | SIGRIS | I |
| Instancia al Defensor Universitario | - | DU | P/I |
| Registro de las solicitudes recibidas por Defensor Universitario | - | DU | I |
| Comunicaciones al usuario del Defensor Universitario | - | DU | P/I |
| Registro de Incidencias del Defensor Universitario | - | DU | I |
| Informe anual del Defensor Universitario | - | DU | I |

Soporte: P Papel, I Informático

8. HISTORIAL DE REVISIONES

| Rev. | Modificación | Realizado por | Fecha |
|------|---|----------------|----------|
| 8 | Actualización de cargos. Revisión general del apartado 4.2. Reclamaciones. | Alberto Martín | 08/01/14 |
| 7 | Modificación del logotipo de la Universidad. Modificación del lugar de presentación de las reclamaciones, pasando de ser únicamente en la Secretaría General Académica a la Secretaría de cualquiera de los Centros. Modificación de la gestión a seguir para archivar la documentación relacionada con las reclamaciones. Inclusión de la figura Vicedecanato de Estudiantes para la recepción de reclamaciones académicas. Inclusión del formato Resolución a Reclamación (FI-265). | Natalia Vallés | 12/12/11 |
| 6 | Inclusión de apartado específico para las quejas ambientales. Modificación del nombre del formato FI-043, pasando a denominarse Instancia para Reclamaciones. Inclusión de apartado específico para el Defensor Universitario, y de los formatos Instancia al Defensor Universitario (FI-044) y Registro de Incidencias del Defensor Universitario (FI-297). | Alberto Martín | 07/09/11 |
| 5 | Inclusión del concepto de queja ambiental. | Alberto Martín | 07/06/11 |
| 4 | Actualización de denominaciones de cargos y áreas. Inclusión del Buzón de Sugerencias en la página web de la Universidad. | Alberto Martín | 27/10/10 |
| 3 | Modificación de los apartados, separando entre incidencias y sugerencias por un lado y reclamaciones por otro, e incluyendo dentro de éstos los apartados existentes anteriormente. Modificación general de la tramitación a realizar en el caso de reclamaciones. Eliminación de los formatos FI-044, FI-045 y FI-046. Eliminación de la instrucción IT-003, incluyendo ese caso concreto en el presente procedimiento. | UTC | 05/04/10 |
| 2 | Eliminación de la dirección calidad@usj.es como medio para la recepción de incidencias. | UTC | 11/02/09 |
| 1 | Inclusión de codificación de reclamaciones, incidencias y sugerencias para el registro de la Unidad Técnica de Calidad, así como para los expedientes administrativos. Inclusión de la instrucción técnica Gestión de Reclamaciones Académicas en Programas de Posgrado y Cursos de Formación (IT-003) para el caso de reclamaciones específicamente académicas. Inclusión del formato Resolución de Reclamaciones (FI-045) para establecer la decisión final en reclamaciones por parte del Director de área. Inclusión del formato Comunicación de Resolución (FI-046) para la comunicación al usuario de la resolución adoptada. Inclusión del formato Hoja de Sugerencias (FI-049) para su utilización en los buzones de sugerencias de los centros. Utilización de la aplicación informática para la gestión de las incidencias, sugerencias y reclamaciones. | UTC | 22/10/08 |
| 0 | Documento original | | |