

Procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias PA04

IT01-PA04 SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y PROPUESTAS

SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y PROPUESTAS
FACULTAD DE BELLAS ARTES

CODIF: IT01-PA04

1. OBJETIVO

Con el fin de prestar un mejor servicio a los usuarios, la Facultad de Bellas Artes procede a establecer las vías de comunicación para facilitar el acercamiento a todas las personas que utilizan sus servicios, así como disponer de un instrumento de mejora en su gestión. Para ello, establecemos un sistema para la tramitación y revisión de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y propuestas recibidas en la Facultad según el procedimiento PA04 del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad.

Los objetivos son:

- 1) Detectar aquellas deficiencias en los servicios y actividades que se ofrecen.
- 2) Mejorar la calidad de todas sus actividades y servicios.
- 3) Satisfacer a sus usuarios.
- 4) Incrementar la eficiencia de sus recursos humanos y materiales

2. ALCANCE

Este reglamento se aplicará sobre todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias presentadas sobre cualquier actividad realizada en el Centro. Estas podrán hacer referencia a asuntos diversos relacionados con la docencia, la investigación, las infraestructuras, la gestión administrativa, los servicios, etc.

Las incidencias, reclamaciones, sugerencias o propuestas podrán ser presentadas por cualquier usuario (a título individual o colectivo) vinculado a la Facultad de Bellas Artes (PDI, PAS, alumnado 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 directivo 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 directivo.
- 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.

- Propuesta: elaboración y articulación de una idea para que se pueda llevar a cabo encaminada a mejorar el funcionamiento de las actividades de centro.

SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y PROPUESTAS
FACULTAD DE BELLAS ARTES

CODIF: IT01-PA04

3. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La difusión del procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y propuestas se llevará a cabo mediante los siguientes mecanismos:

- Junta de Facultad
- Página web de la Facultad de Bellas Artes: <http://belasartes.uvigo.es/bbaa/>
- Delegación de alumnos
- Acto de bienvenida a los estudiantes de primer curso
- Plan de Acción Tutorial (PAT)
- Carteles visibles en diferentes dependencias del Centro

La información que se debe incluir será:

- Canales de representación de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y propuestas.
- Impresos de incidencia/reclamación/sugerencia/propuestas.
- Procedimiento de gestión de las incidencias, reclamaciones, sugerencias o propuestas.
- Plazos de resolución de incidencias/reclamaciones/sugerencias/propuestas.

La información irá dirigida a estudiantes, PDI, PAS y servicios.

4. CANALES DE PRESENTACIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PROPUESTAS.

Las incidencias, reclamaciones, sugerencias y propuestas 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 las personas que lo avalan.

Las incidencias, reclamaciones, sugerencias y propuestas se presentarán según lo establecido por este procedimiento y se podrán entregar:

- En la Secretaría de Dirección de la ESEI
- Por correo electrónico en la dirección: sdfba@uvigo.es
- A través de otros servicios online que se pudieran implantar.

Se presentarán siempre mediante escrito que se ajustará al contenido del impreso normalizado que corresponda según se trate de incidencias y reclamaciones (IT02-PA04) o sugerencias (IT03-PA04), y que estarán

disponibles en:

- La página web de la Facultad de Bellas Artes
- La Secretaría de Dirección del Centro.
- La conserjería del Centro.
- La delegación de alumnos del Centro.

SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y PROPUESTAS
FACULTAD DE BELLAS ARTES

CODIF: IT01-PA04

La Secretaría de Dirección de la Facultad 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 de Dirección tras presentar el DNI.

5. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PROPUESTAS.

El responsable de admitir, si procede, y dirigir las incidencias, reclamaciones, sugerencias y propuestas será el equipo de Dirección.

Para que una incidencia, reclamación, sugerencia o propuesta 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/propuesta y de los hechos que la fundamentan, así como las evidencias que la sustenten en el caso de que existan.

En el plazo 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, sugerencia o propuesta. En el caso de no admitirse, se le comunicarán los motivos y se archivará el expediente. En el mencionado plazo de 15 días no contabilizará el mes de agosto.

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

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

Teniendo en cuenta toda la información y documentación adjuntada, el equipo de Dirección analizará la incidencia/reclamación/sugerencia/propuesta y valorará las posibles causas de la incidencia/reclamación (IT04-PA04) o determinará la viabilidad y/o el interés de la sugerencia (IT05-PA04).

En el caso de que la reclamación sea favorable o la sugerencia y propuesta viable y/o de interés prioritario, el equipo de Dirección 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/propuesta se enviará al usuario una comunicación para ofrecerle las oportunas explicaciones y la solución o mejora acordada. En este plazo no contabilizará el mes de agosto.

SISTEMA DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y PROPUESTAS
FACULTAD DE BELLAS ARTES

CODIF: IT01-PA04

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, sugerencias o propuestas será de 45 días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su presentación. En este plazo no contabilizará el mes de agosto.

8. IMPLANTACIÓN DE ACCIONES

En paralelo con la comunicación al usuario, se planificarán, desarrollarán e implantarán las acciones de solución y mejora acordadas (IT04-PA04 e IT05-PA04).

El equipo de Dirección 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 (QS-PA04). Tras este proceso se archivará el expediente.