



### 1. OBJETO.

Establecer una sistemática para recoger, gestionar y comunicar la información sobre las incidencias, reclamaciones y sugerencias presentadas por los grupos de interés para mejorar el funcionamiento de la Universidad, de los Centros y del Centro Internacional de Postgrado (CIP) y dar respuesta a las necesidades y expectativas detectadas.

### 2. ALCANCE.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede presentar una incidencia, reclamación y sugerencia.

### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

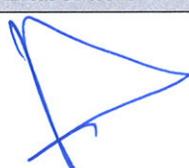
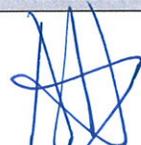
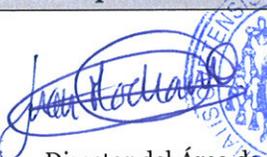
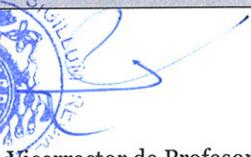
- Reglamento del Defensor Universitario (DU).
- Reglamento del Claustro de la Universidad de Oviedo (UO).
- Reglamentos de régimen interno de los Centros.
- Reglamento sobre acceso a los servicios electrónicos.
- Reglamento de Régimen Interno del CIP.
- Norma de Gestión de la Calidad sobre las directrices para el tratamiento de las quejas de las organizaciones.
- Procesos de los Servicios de la Universidad de Oviedo:  
<http://procesos.uniovi.es/mapaprosesos/>

### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.

El Claustro de la Universidad de Oviedo designa, conforme a lo establecido en los estatutos, los órganos responsables de la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Dicha responsabilidad recae en el Defensor Universitario (DU), en los Equipos Directivos de los Centros (EDC) y en el Equipo de Dirección del CIP (EDCIP).

El Defensor Universitario tiene las siguientes funciones:

- Velar por el respeto a los derechos y las libertades de Profesores, Estudiantes y Personal de Administración y Servicios, con el fin de evitar actuaciones arbitrarias o situaciones de indefensión.
- Recibir las quejas que le formule cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- Mediar en los desacuerdos y diferencias entre miembros o colectivos de la comunidad universitaria y proponer fórmulas de conciliación o acuerdo.
- Formular recomendaciones acerca de los asuntos en que haya intervenido.
- Presentar al claustro el informe anual.

Elaboración	Revisión	Aprobación	Se informa a
 Técnico en Calidad	 Responsable de la Unidad Técnica de Calidad	 Director del Área de Calidad y Titulaciones	 Vicerrector de Profesorado y Ordenación Académica

 <p>Universidad de Oviedo</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>PD-SGIC-UO-1.2.6 v09</p> <hr/> <p>2 de 6</p>
---	--	---

Para solicitar intervención o consulta de expediente al Defensor Universitario, se puede realizar visitando la intranet de la Universidad.

Los Equipos Directivos de los Centros y el Equipo de Dirección del CIP tienen las siguientes funciones:

- Recibir las quejas que le formule cualquier miembro de la comunidad universitaria no dirigidas al Defensor Universitario.
- Resolver las incidencias, reclamaciones y sugerencias que tengan una solución inmediata. En caso contrario, entregar las incidencias, reclamaciones y sugerencias a la unidad competente.
- Comunicar al interesado la resolución de las incidencias, reclamaciones y sugerencias o el estado en el que se encuentra la solicitud.
- Verificar el cumplimiento de las acciones tomadas para que la incidencia o reclamación no vuelva a tener lugar.

Para el caso de las incidencias, reclamaciones y sugerencias dirigidas al EDC o al EDCIP, la sede electrónica de la Universidad de Oviedo dispone de un espacio para la formulación de incidencias, reclamaciones y sugerencias por vía electrónica, en el que también se indican las posibilidades de empleo de cualesquiera otros medios tradicionales a idénticos efectos.

La participación de los grupos de interés en la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias está garantizada a través de su representación en los órganos implicados (véase el epígrafe *Grupos de Interés* del Manual del SGIC) y de la posibilidad por parte de cualquier miembro de los grupos de interés de comunicación de incidencias o formulación de reclamaciones y sugerencias mediante el procedimiento PD-SGIC-UO-1.2.6:

- Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede realizar consultas al Defensor mediante llamada telefónica, carta, enviando un correo electrónico o, previa cita, personándose en la Oficina del DU.
- Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá presentar una incidencia, reclamación y sugerencia al EDC y al EDCIP por los canales habilitados a tal fin.
- Cualquier miembro de la comunidad universitaria, que invoque un interés legítimo podrá presentar, a título individual o colectivo, quejas ante el DU. Quedan excluidas las quejas anónimas, las que carezcan de fundamento o estén pendientes de expediente administrativo disciplinario o proceso judicial.
- Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá solicitar del DU el inicio de un procedimiento de mediación para la solución de los desacuerdos y conflictos sobre asuntos universitarios.

Existe también una Comisión de Reclamaciones de la UO que se encarga de la valoración de las reclamaciones que se presenten ante el Rector contra las propuestas de las Comisiones de los concursos de acceso a los cuerpos docentes universitario.

La Universidad de Oviedo abre períodos de consultas a la comunidad universitaria para la recogida de observaciones y sugerencias sobre los reglamentos en tramitación, al objeto de recoger la opinión de la comunidad universitaria sobre los proyectos de reglamento que se mencionan. Para ello se utiliza un modelo normalizado para formular observaciones o sugerencias que se puede descargar en la página web de la Universidad de Oviedo.

La Comisión de Reglamentos y Reclamaciones prepara las resoluciones de recursos y reclamaciones en relación con los proyectos de Reglamento que haya de aprobar el Pleno.

 <p>Universidad de Oviedo</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	<p>PD-SGIC-UO-1.2.6 v09</p> <hr/> <p>3 de 6</p>
---	---	---

## **5. RECOGIDA DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS, REVISIÓN Y MEJORA.**

Los sistemas de recogida de información vinculados a este procedimiento son:

- R-SGIC-UO-41, solicitud de intervención del Defensor Universitario.
- R-SGIC-UO-42, modelo normalizado de la UO para formular observaciones o sugerencias a los reglamentos en tramitación.

Otros formatos de registro asociados a este procedimiento son:

- R-SGIC-UO-04, plan de comunicación.
- R-SGIC-UO-43, comunicación del Defensor Universitario.
- R-SGIC-UO-44, memoria del Defensor Universitario.

El análisis de resultados, revisión y mejora se realiza aplicando el procedimiento PD-SGIC-UO-1.5.1.

En algunos de los Centros de la Universidad de Oviedo, el formulario de incidencias, reclamaciones y sugerencias se habilita a través de su página web.

## **6. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

La difusión de la información relativa a este procedimiento, con el objeto de rendir cuentas a los grupos de interés, se refiere básicamente a la difusión de los canales para la formulación de las incidencias, reclamaciones y sugerencias y de los resultados y mejoras derivados de la gestión y resolución de las mismas.

Se realizará aplicando el procedimiento PD-SGIC-UO-1.6.1, de publicación de información sobre los títulos de la UO.

## **7. FLUJOGRAMAS.**

Ver diagramas de las páginas siguientes: Incidencias, reclamaciones y sugerencias dirigidas al DU e Incidencias, reclamaciones y sugerencias dirigidas al EDC y al EDCIP.

## **8. REFERENCIAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS.**

Servicio de Administración y Asuntos Generales:

- Proceso de resolución de reclamaciones para plazas de profesorado PR-SOAAG-05.
- Proceso de procedimiento disciplinario PR-SOAAG-06.

Servicio de Estudiantes:

- Proceso de gestión de recursos de estudiantes contra resoluciones de Decanos / Directores PR-SGEE-10.
- Proceso de gestión de convalidaciones (Resoluciones / Recursos de Alzada) PR-SGEE-11.

Servicio de Ordenación Académica y Nuevas Titulaciones:

- Diligencia de Actas PD-SOANT-07.



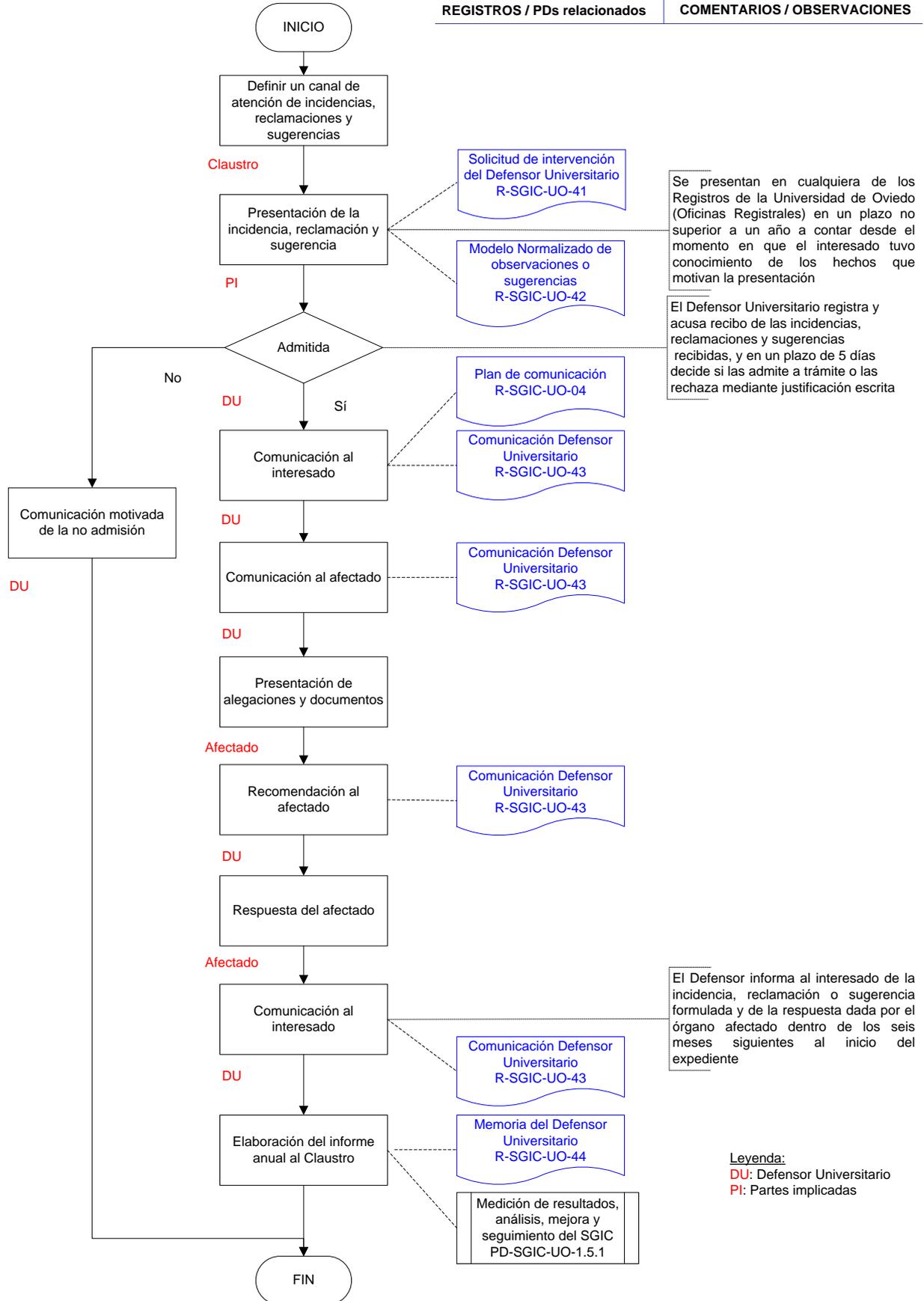
## 9. HISTÓRICO DE REVISIONES.

*Este procedimiento sustituye al procedimiento para la atención a sugerencias y reclamaciones (PD-SGCT-06 v00) del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado y Máster de la Universidad de Oviedo que se describe en todas las memorias de verificación presentadas por esta Universidad a la ANECA.*

FECHA	SUMARIO
29/01/2016	Versión 09. Revisión general del procedimiento, llevándose a cabo los siguientes cambios: Se eliminan los formatos de registro formulario de incidencias, reclamaciones y sugerencias R-SGIC-CENTRO-05, seguimiento de incidencias, reclamaciones y sugerencias R-SGIC-CENTRO-06 y comunicación del Equipo Directivo / Decanal R-SGIC-CENTRO-07, dado que no se utilizan.
4/11/2014	Versión 08. Se modifica la denominación del formato de registro, informe al Claustro del Defensor Universitario R-SGIC-UO-44 a Memoria del Defensor Universitario. En el apartado de descripción de actividades y responsabilidades se añade como opción la solicitud de intervención del Defensor Universitario por medio de la intranet.
28/07/2014	Versión 07. Se añade como documentación de referencia los Procesos de los Servicios de la Universidad de Oviedo. Se incluyen las referencias a los documentos del sistema de gestión de la calidad de los Servicios Universitarios, que son de aplicación o están relacionadas con las actividades descritas en este procedimiento.
10/04/2014	Versión 06. Revisión general del procedimiento, llevándose a cabo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de recogida de información, análisis de resultados, revisión y mejora, se añade un texto aclarando que en algunos de los Centros de la UO habilitan el formulario de incidencias, reclamaciones y sugerencias a través de su página web.</li> </ul>
26/07/2013	Versión 05. Revisión general del procedimiento por si tuviese cambios, en este caso no aplica y actualización de toda la documentación del SGIC de la UO de acuerdo a las pautas de representación de la imagen de la Universidad de Oviedo contempladas en el Manual de Identidad Corporativa, aprobado por el Consejo de Gobierno de 26 de marzo de 2013.
15/01/2013	Versión 04. En el marco de una revisión general de toda la documentación del SGIC de la UO para contrastar que los títulos de Máster Universitario y Doctorado están adecuadamente contemplados en su alcance, se han efectuado en el presente procedimiento los siguientes cambios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del objeto, CIP.</li> <li>• Actualización de la documentación de referencia, reglamento de régimen interno del CIP.</li> <li>• Actualización de la descripción de actividades y responsabilidades, EDCIP.</li> <li>• Actualización del diagrama de flujo, responsabilidades Títulos de Postgrado.</li> <li>• Actualización de la tabla de elaboración, revisión y aprobación, para homogeneizar el carácter individual de las tres actividades y recoger el cambio de denominación del Vicerrectorado.</li> </ul>
30/12/2011	Versión 03. La Unidad Técnica de Calidad revisa los procedimientos / formatos no efectuándose modificaciones en el contenido.
22/12/2010	Versión 02. Diseño de un SGIC general de la Universidad de Oviedo.
30/07/2010	Versión 01. Diseño del SGIC de los Centros de la Universidad de Oviedo participantes en la convocatoria 2010 del programa AUDIT, que se adhirieron a la versión 00 del SGIC con valoración positiva por parte de la ANECA.
16/09/2009	Versión 00. Diseño del SGIC de los Centros de la Universidad de Oviedo participantes en la convocatoria 2007 del programa AUDIT.



DIRIGIDAS AL DEFENSOR UNIVERSITARIO.





DIRIGIDAS AL EQUIPO DIRECTIVO DE CENTRO.

REGISTROS / PDs relacionados

COMENTARIOS / OBSERVACIONES

