

PROCEDIMIENTO PDI.PRO-11

Gestión de quejas, incidencias y sugerencias

	ELABORA	REVISA	APRUEBA
FECHA	24-07-2013	24-07-2013	29-08-2013
FIRMA	Asesor RR.HH.	Jefes Sección Servicio	Jefe Servicio

Tabla de contenido

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS.	3
4. DIRECTRICES	3
5. REGISTRO Y ARCHIVO	4
6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS.....	4
7. DIBUJO DEL PROCEDIMIENTO	6

1. OBJETO

Establecer el modelo de gestión del canal de comunicación con usuarios y grupos de interés, a través del cual éstos desean trasladar sus intereses o necesidades. Se trata de garantizar la correcta gestión de las quejas, incidencias y sugerencias con idea de mejorar los servicios que se prestan.

2. ALCANCE

Está dirigido a todos los usuarios y grupos de interés del Servicio, y enfocado a atender cualquier necesidad relacionada con las actividades y servicios que se prestan.

3. REFERENCIAS

QUEJA: Se entiende por queja, aquella expresión que tiene por objeto, poner en conocimiento del centro cualquier irregularidad en la misión de éste.

SUGERENCIA: Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el cliente y que tiene por objetivo mejorar la gestión y los servicios del centro.

INCIDENCIA: Se entiende por incidencia, aquella manifestación de una persona que comunica una circunstancia o suceso que no tiene por qué tener relación directa con él y que a su juicio tiene efecto negativo o genera alguna disfunción sobre alguna tarea o servicio que se presta desde el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social.

El valor estratégico de este servicio es de 2 en una escala de 1 a 5.

4. DIRECTRICES

El procedimiento que se ha de seguir para presentar cualquier queja o sugerencia, es el que se detalla a continuación:

1º.- Presentación de la queja, incidencia o sugerencia a través del canal electrónico creado por la Gerencia para atender a la Comunidad Universitaria y ciudadanos en general, en actividades y servicios relacionados con los Servicios Universitarios.

Si el usuario desea tener constancia oficial de la presentación, deberá elegir la vía presencial, debiendo seguir los procedimientos establecidos legalmente ([Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#)) y presentarla en el Registro General de la Universidad (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, s/n) o través de lo dispuesto en el artículo 38.4 de la citada Ley.

2º.- Tratamiento y respuesta de la queja, incidencia o sugerencia, en un plazo no superior a las 48 horas de haberla recibido. En esta misma fase se dará traslado de la respuesta ofrecida al usuario a las partes que pudieran ser afectadas (Gerente, Vicerrector, etc...

3º.- Adopción de medidas correctoras, si procede, de manera inmediata

4º.- Registro de las quejas, incidencias o sugerencias recibidas.

De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos que se faciliten por el interesado serán objeto de tratamiento con la finalidad exclusiva de gestionar y responder a la solicitud. Con la cumplimentación del formulario establecido el usuario consiente el uso y tratamiento de sus datos para los fines expresados.

Los derechos de acceso, rectificación y cancelación referidos a dichos datos podrán ejercitarse mediante solicitud escrita acompañada de copia del DNI u otro documento identificativo válido, dirigida al Gerente de la Universidad de Cantabria, Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros s/n 39005 Santander, a través del Registro General o por correo. En dicha solicitud deberá indicarse la dirección y datos identificativos, la petición concreta así como los documentos acreditativos que la fundamenten, y según el caso, fecha y firma.

5. REGISTRO Y ARCHIVO

El registro y archivo de las solicitudes, así como de las respuestas ofrecidas será realizado en formato electrónico en el espacio compartido de archivo de documentación "S" de la Unidad y si procede, en copia papel. El archivo de cada solicitud deberá estar acompañada de toda la documentación que se genere respecto de ésta.

6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Todos los procedimientos que supongan actividades o servicios que se presten a usuarios o grupos de interés del Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social.

