

| | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------------|
|  FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN | PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS | | |
| | Versión: 01 | Código: PC-CC-03 | Paginación 1/ 6 |

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Tabla de contenido

| | |
|-----------------------------|---|
| 1-Objetivo | 2 |
| 2-Alcance | 2 |
| 3-Normativa | 2 |
| 4-Definiciones | 2 |
| 5-Descripción del proceso | 2 |
| 6-Documentación | 4 |
| 7 Representación diagramada | 5 |
| 8 Seguimiento y evaluación | 6 |
| 9 Archivo | 6 |

| | |
|---|---|
| Elaborado por: Comisión de Calidad del Máster en Sistemas de Información Digital Fecha: 21 de mayo de 2021 | Aprobado por: Dirección de la Facultad de Traducción y Documentación Fecha: 23 de mayo de 2021 |
| Firma: Directora del Máster de Sistemas de Información Digital. Doña Manuela Moro Cabero | Visto bueno: Decana de la Facultad. Doña Rosa María López Alonso |

| Edición | Fecha | Histórico de modificaciones |
|---------|--------------------|-----------------------------|
| 01 | 21 de mayo de 2021 | Edición inicial |
| | | |
| | | |

| | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------------|
|  FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN | PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS | | |
| | Versión: 01 | Código: PC-CC-03 | Paginación 2/ 6 |

1-Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto promover las actividades de recepción y gestión de incidencias, ya sea una queja, sugerencia o felicitación.

2-Alcance

Este procedimiento es de aplicación en la Facultad de Traducción y más específicamente en el Máster de Sistemas de Información Digital (MSID).

3-Normativa

- Procedimiento general de sugerencias y quejas de la Universidad de Salamanca, Aprobado en Consejo de Gobierno de 4 de abril de 2008.

4-Definiciones

Se pueden producir las siguientes incidencias:

Queja: manifestación de insatisfacción con alguna actuación.

Sugerencia: aportación de ideas o iniciativas para mejora de la calidad.

Felicitación: manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso o actuación favorable.

5- Descripción del procedimiento

A continuación, se detallan los pasos para realizar una queja o sugerencia sobre el Máster de Sistemas de Información Digital. Para este proceso se ha seguido la normativa general que desarrolla la Universidad de Salamanca y que se ha citado de forma previa.

1. Apertura y forma de presentación.

Para la presentación de una de las anteriores incidencias se disponen de dos mecanismos.

1. Si la incidencia está relacionada con la gestión o funcionamiento de la Universidad de Salamanca, dicha incidencia deberá tramitarse a través del portal [Sistema institucional de quejas y sugerencias](#).
2. Si la incidencia está relacionada específicamente con la gestión del Máster de Sistemas de Información Digital, el interesado deberá dirigirse al apartado [Contacto](#) que figura en la propia web del mencionado máster.

| | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------------|
|  FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN | PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS | | |
| | Versión: 01 | Código: PC-CC-03 | Paginación 3/ 6 |

2. Recepción y registro.

Una vez recibida la queja está pasará a archivar electrónicamente en la carpeta denominada “Buzón de quejas y sugerencias” del sistema ALFRESCO gestionada por el propio Máster.

3. Gestión interna

Las quejas y sugerencias serán gestionadas por la Comisión de Calidad quien se compromete a informar al interesado de las actuaciones realizadas. En caso de ser requeridas aclaraciones al interesado, éste dispondrá de un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de requerimiento para formularlas. Transcurrido dicho plazo sin haberse recibido las aclaraciones, se dará la sugerencia o queja por desistida.

El caudal de sugerencias y quejas será gestionado en soporte informático que asignará un número de orden correlativo con el que serán identificadas para su tramitación

4. Requisitos para la admisión

Para que una queja sea admitida, deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan. Todas las sugerencias y quejas deberán estar suficientemente motivadas y redactadas de forma inequívoca.

Si la sugerencia o queja no cumple los requisitos, la Comisión de Calidad procederá a su registro en el sistema y se enviará respuesta al interesado en un plazo máximo de 2 días hábiles. Si la sugerencia o queja cumple los requisitos, procederá también su registro en el sistema y se enviará a la persona responsable afectada, de lo cual será informado también el interesado en el plazo máximo de 2 días hábiles.

5. Análisis, emisión de informes y resolución

Las quejas se resolverán en el plazo de tiempo más breve posible, dependiendo de la complejidad de las mismas. Se establece un plazo de respuesta al usuario de 20 días hábiles, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida. Si la respuesta es negativa deberá explicarse.

Toda la documentación generada en el proceso deberá quedar archivada.

| | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------------|
|  FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN | PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS | | |
| | Versión: 01 | Código: PC-CC-03 | Paginación 4/ 6 |

Secuencia del proceso en tabla

Gestión de incidencias

| Secuencia | Detalle nominativo y descriptivo de la actividad | Responsabilidad |
|-----------|--|---------------------|
| 1- Inicio | Apertura y forma de presentación | Interesado |
| 2 | Recepción y registro | Comisión de Calidad |
| 3 | Gestión interna | Comisión de Calidad |
| 4 | Requisitos para la admisión | Comisión de Calidad |
| 5- Fin | Análisis, emisión de informes y resolución | Comisión de Calidad |

6-Documentación

Consultada en el Proceso

- **PC-CC-03-** Procedimiento general de sugerencias y quejas de la Universidad de Salamanca, Aprobado en Consejo de Gobierno de 4 de abril de 2008.

Evidencias de proceso

PC-CC-03-DE-01 Queja, sugerencia, felicitación

PC-CC-03-DE-02 Resolución de la incidencia

| | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------------|
|  FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN | PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS | | |
| | Versión: 01 | Código: PC-CC-03 | Paginación 5/ 6 |

7-Representación diagramada



| | | | |
|--|--|-------------------------|----------------------------|
|  FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN | PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA | | |
| | Versión: 01 | Código: PC-CC-03 | Paginación 6/ 6 |

8- Seguimiento y evaluación

La Comisión de Calidad del MSID llevará a cabo un control y seguimiento de todas las quejas y sugerencias presentadas cada curso académico y que se incorporarán al Informe anual de seguimiento de dicho máster. La información recogida será la siguiente:

1. Número de sugerencias y quejas presentadas.
2. Causas de las sugerencias o quejas
3. Relación de personas o instituciones afectadas.
4. Tiempo en el que se concentra la sugerencia o queja (calendario y horario).
5. Tiempo de respuesta al usuario.

9- Archivo

| Documentación | Formato/soporte | Custodia | Conservación |
|---|------------------------|------------------|---------------------|
| Formulación de la queja | Electrónico | MSID ALFRESCO | Indefinido |
| Documento remitido al agente afectado | Electrónico | MSID ALFRESCO | Indefinido |
| Documento enviado por el agente afectado a la Comisión de Calidad | Electrónico | MSID ALFRESCO | Indefinido |
| Resolución de la Comisión de Calidad | Electrónico | MSID ALFRESCO | Indefinido |
| Cualquier otra documentación generada durante el proceso | Electrónico | MSID ALFRESCO | Indefinido |