 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