

**INDICE**

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES
5. DESARROLLO
  - 5.1. Formulación
  - 5.2. Análisis, solución y archivo
6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
8. EVIDENCIAS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. RESUMEN DEL PROCESO
  - 10.1 Diagrama de flujo del proceso
  - 10.2 Ficha resumen

Anexo 1. *IN01-PA04 Número de incidencias (S-Q-R-F) recibidas anualmente*

Anexo 2. *F01-PA04 Impreso para la formulación de incidencias (S-Q-R-F).*

Anexo 3. *F02-PA04 Informe de sugerencia, queja o reclamación.*

Anexo 4. *F03-PA04 para el registro del indicador IN01-PA04*

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	27-12-2007	Edición inicial
01	16-04-2008	Modificaciones tras revisión, se añade ficha resumen
02	18-11-2011	Revisión completa SGC tras normativa seguimiento

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	11 de julio 2011
Revisado por:	Unidad para la Calidad	11 de noviembre 2011
Aprobado por:	Delegado del Rector para la Calidad	18 de noviembre 2011

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo los Centros de la Universidad de Murcia garantizan la correcta gestión de las incidencias, (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, S-Q-R-F) que ocurren y le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que prestan.

Se trata de un proceso provisional hasta que la Universidad de Murcia establezca su propia normativa al respecto.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a las incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones) que se planteen relativas a cualquiera de las titulaciones oficiales que imparten los Centros de la Universidad de Murcia.

## 3. DEFINICIONES

**Incidencia:** Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. Influencia o repercusión.

**Sugerencia:** Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

**Queja:** Acción de manifestar disconformidad con algo o alguien

**Reclamación:** Acción de pedir o exigir con derecho o con instancia algo

## 4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

**Coordinador de Calidad del Centro (CC):** Propietario del proceso. Archivar expedientes de incidencias dirigidas al Centro.

**Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):** Definir y difundir el canal de atención de incidencias. Informar a la Junta de Centro acerca de los resultados de este proceso.

**Equipo de Dirección (ED):** Recibir las incidencias dirigidas al Centro, analizarlas y comunicar, en su caso, al servicio o departamento implicado, con copia al CC.

**Responsables de los Servicios/Departamentos implicados:** Analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones enviadas por el Equipo de Dirección. Procurar solución a la reclamación/queja, estudiar viabilidad de la sugerencia y ejecutar las

acciones de mejora, en su caso. Comunicar por escrito al reclamante o a quien formule una sugerencia, la solución adoptada. Agradecer y difundir en su Servicio/Departamento la felicitación. Enviar anualmente expedientes al Coordinador de Calidad.

## 5. DESARROLLO

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro debe definir y tener actualizado y suficientemente difundido a todos los grupos de interés internos y externos al Centro, un canal de recepción de incidencias (S-Q-R-F).

### 5.1. Formulación

Las incidencias (S-Q-R-F) se podrán interponer, preferentemente por escrito dirigido al Equipo de Dirección del Centro, a través de fax, correo postal o electrónico o vía página web, siendo deseable cumplimentar la hoja de incidencias (S-Q-R-F, *F01-PA04*). También serán consideradas si se plantean de forma oral, siempre que se formulen a algún miembro del Equipo de Dirección, y éste, según su criterio y si lo considera oportuno, haga suya la incidencia y cumplimente el correspondiente formato.

También podrán ser enviadas al Defensor Universitario si el reclamante decide utilizar esta vía.

Una vez recepcionada por el Equipo de Dirección, procederá a su análisis y comunicación al Servicio o Departamento implicado/afectado siempre que no sea el propio Equipo de Dirección. Enviando, además, copia al coordinador de calidad para que proceda a su archivo.

### 5.2. Análisis, solución y archivo.

El Servicio/Departamento afectado, o la propia CGC en su caso, procede a considerar su resolución (queja/reclamación) o su viabilidad (sugerencia). Caso de tratarse de una felicitación, será comunicada al resto de miembros del Servicio/Departamento.

Una vez adoptadas las acciones para la solución de la queja/reclamación o puesta en marcha de actividades para aplicar la sugerencia recibida, el Servicio o Departamento implicado comunica a quien haya interpuesto la queja/reclamación o la sugerencia la solución adoptada, en su caso. Caso de no poder actuar sobre la misma, se lo comunicará a la CGC para que proceda a su envío a otras instancias.

El Servicio/Departamento implicado abrirá un expediente sobre la incidencia recibida, que mantendrá hasta finalizar las acciones relativas a la misma. Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos al Coordinador de Calidad para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera necesario.

Cada expediente constará de:

- ✓ *Hoja de incidencias (S-Q-R-F) (F01-PA04)*
- ✓ *Informe de sugerencia, queja o reclamación (F02-PA04)*
- ✓ *Comunicado al reclamante, en su caso.*

## 6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para la medición y análisis de la eficacia del proceso de gestión de incidencias (S-Q-R-F), el indicador a utilizar y cuya ficha de cálculo se expone en el Anexo1, es:

- ✓ *IN01-PA04 Número de incidencias (S-Q-R-F) recibidas anualmente*

La información relativa al proceso será recogida por el Coordinador de Calidad del Centro que la aportará a la Comisión de Garantía de Calidad para que realice las consideraciones oportunas.

## 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

*F01-PA04 Impreso para la formulación de incidencias, (S-Q-R-F).*

*F02-PA04 Informe de sugerencia, queja, reclamación.*

*F03-PA04 Registro del indicador IN01-PA04*

## 8. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo de conservación
Incidencias recibidas (F01-PA04)	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años
Informe análisis (F02-PA04)	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años
Comunicado al reclamante	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años
Registro del indicador (F03-PA04)	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años
Acta CGC sobre análisis de resultados del proceso	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años

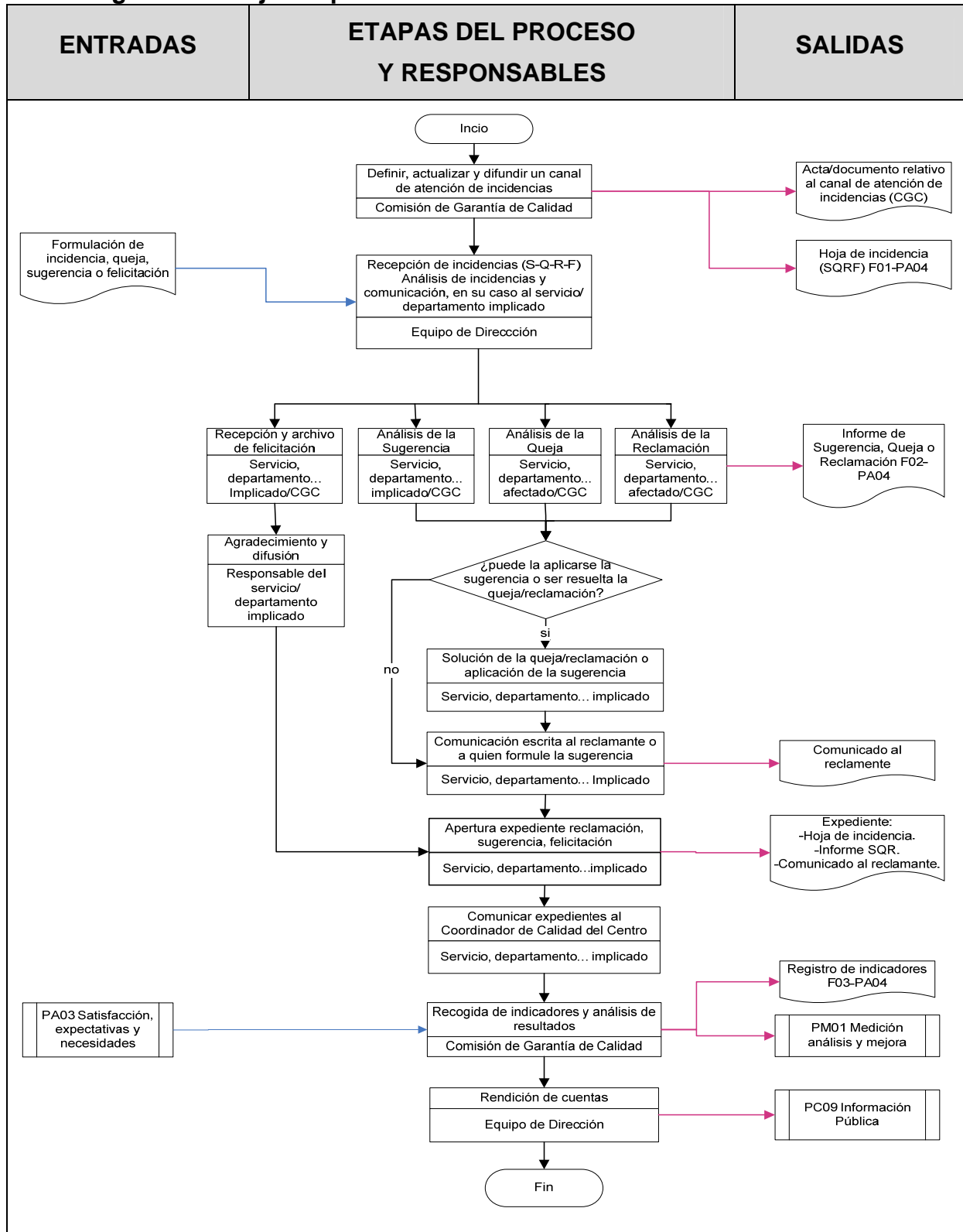
## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Comisión de Garantía de Calidad, anualmente, informará a la Junta de Centro sobre los resultados de este proceso y a la sociedad en general atendiendo al proceso PC09 (*Información pública*).



## 10. RESUMEN DEL PROCESO

### 10.1 Diagrama de flujo del proceso



## 10.2 Ficha resumen

RESPONSABLE	TIPO	OBJETIVO
Coordinador de Calidad	A	Definir cómo los Centros de la Universidad de Murcia garantizan la correcta gestión de las incidencias, (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, S-Q-R-F) que ocurren y le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que prestan.
<b>PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordinador de Calidad del Centro (CC):</b> Propietario del proceso. Archivar expedientes de incidencias dirigidas al Centro.</li> <li>• <b>Equipo de Dirección:</b> Recibir las incidencias dirigidas al Centro, analizarlas y comunicarlas, en su caso, al servicio o departamento implicado. (Con copia al CC).</li> <li>• <b>Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):</b> Definir y difundir el canal de atención de incidencias. Informar a la Junta de Centro acerca de los resultados de este proceso.</li> <li>• <b>Responsables de los Servicios/Departamentos implicados:</b> Analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones enviadas por el Equipo de Dirección. Procurar solución a la reclamación/queja y estudiar viabilidad de la sugerencia y ejecutar las acciones de mejora, en su caso. Comunicar por escrito al reclamante o a quien formule una sugerencia, la solución adoptada. Agradecer y difundir en su Servicio/Departamento la felicitación. Enviar anualmente expedientes al Coordinador de Calidad.</li> </ul>		
<b>GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Profesores, estudiantes y PAS:</u> A través de sus representantes en Junta de Facultad y Comisión de Garantía de Calidad. Además participan a nivel personal aportando información, sugerencias...</li> <li>✓ <u>Equipo de Dirección:</u> Analiza las incidencias recibidas.</li> </ul>		
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO.</b>	<b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IN01-PA04 Número de incidencias (S-Q-R-F) recibidas anualmente</li> </ul>	La CGC en una de sus reuniones trimestrales y tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, realiza propuestas de mejora. Para ello tendrá en cuenta el informe de resultados académicos que le remite la Unidad para la Calidad.	
<b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES</b>		
La CGC en sus reuniones trimestrales, realiza el seguimiento, control y toma de decisiones del proceso. Además, tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, se harán propuestas de mejora.		
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		
La Comisión de Garantía de Calidad, anualmente, informará a la Junta de Centro sobre los resultados de este proceso y a la sociedad en general atendiendo al proceso PC09 (Información pública).		