



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

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	27/12/07	Edición inicial
01	20/07/09	Revisión
02	15/11/2011	Revisión completa SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Enero 2015
Revisado por	Jefa de Área de Calidad e Innovación	Mayo 2015
Aprobado por:	Vicerrector de Estudiantes, Calidad e Igualdad	Octubre 2015
Informado en	Consejo de Gobierno	Octubre 2015

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

Felicitación: Acción de agradecimiento, reconocimiento o valoración positiva de algo o de alguien

4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Coordinador/a de Calidad del Centro (CC): Propietario/a 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 y al Coordinador/es de título/s que corresponda/n.

Responsables de los Servicios/Departamentos implicados: Analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones enviadas por el Equipo de Dirección del Centro. 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 expedientes al Coordinador/a de Calidad del Centro.

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.

También serán consideradas si se plantean de forma oral a algún miembro del Equipo de Dirección, y éste, según su criterio y si lo considera oportuno, hace suya la incidencia y la cumplimenta y firma. Subsidiariamente, el miembro del Equipo de Dirección podrá ayudar en la redacción de la incidencia a la persona interesada.

También podrán ser enviadas al Rector/a, Secretario/a General o Defensor/a Universitario/a.

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. Debe enviar, además, copia al coordinador/a de calidad del Centro para que proceda a su archivo y al Coordinador/a del título que proceda para su información.

5.2. Análisis, solución y archivo.

El Servicio/Departamento afectado, o la propia CGC en su caso, proceden 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/a de Calidad del Centro para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera necesario. También será informado el Coordinador/a del título que corresponda

Cada expediente constará, al menos, de:

- ✓ *Hoja de incidencias (S-Q-R-F)*
- ✓ *Informe de sugerencia, queja o reclamación*
- ✓ 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 es:

- ✓ IN01-P1-PA04-Sugerencias recibidas
- ✓ IN01-P2-PA04-Sugerencias aceptadas
- ✓ IN01-P3-PA04-Porcentaje sugerencias aceptadas
- ✓ IN01-P4-PA04-Reclamaciones o quejas recibidas
- ✓ IN01-P5-PA04-Reclamaciones o quejas admitidas
- ✓ IN01-P6-PA04-Reclamaciones o quejas resueltas
- ✓ IN01-P7-PA04-Porcentaje reclamaciones o quejas resueltas
- ✓ IN01-P8-PA04-Felicitaciones recibidas

- ✓ IN01-P9-PA04-Acciones de mejora generadas
- ✓ IN02-PA04-Reclamaciones interpuestas relacionadas con las asignaturas
- ✓ IN03-PA04 Reclamaciones admitidas a trámite
- ✓ IN04-PA04 Asignaturas diferentes implicadas en las reclamaciones admitidas a trámite

La información relativa al proceso será recogida por el Coordinador/a 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

Este procedimiento no define formatos específicos, sino que utilizará los procedentes de la aplicación UNICA

8. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo de conservación
Incidencias recibidas	Papel y/o informático	Punto de Calidad/Aplicación Informática UNICA	6 años
Informe análisis	Papel y/o informático	Punto de Calidad/Aplicación Informática UNICA	6 años
Comunicado al reclamante	Papel y/o informático	Punto de Calidad/Aplicación Informática UNICA	6 años
Registro de Indicadores	Informático	Aplicación Informática UNICA	6 años
Acta CGC sobre análisis de resultados del proceso	Informático	Aplicación Informática UNICA	6 años

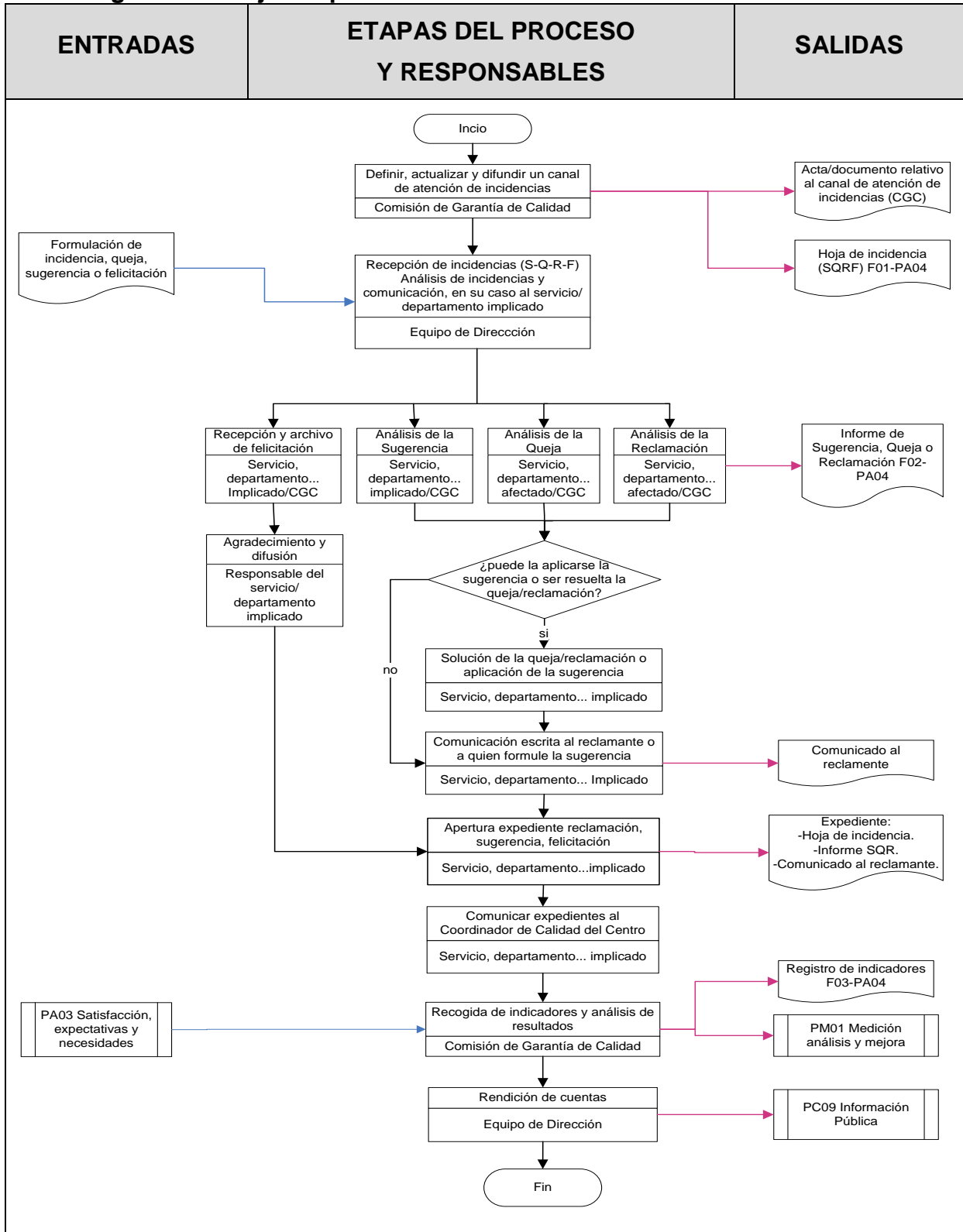
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

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/a de Calidad	A	Definir cómo los Centros de la UMU 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.
PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES		
<p>Coordinador/a de Calidad del Centro (CC): Propietario/a del proceso. Archivar expedientes de incidencias dirigidas al Centro.</p> <p>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.</p> <p>Equipo de Dirección: Recibir las incidencias dirigidas al Centro, analizarlas y comunicar, en su caso, al servicio o departamento implicado, con copia al CC y al Coordinador/es de título/s que corresponda.</p> <p>Responsables de los Servicios/Departamentos implicados: Analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones enviadas por el Equipo de Dirección del Centro. Procurar solución a la reclamación/queja, estudiar la 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 expedientes al Coordinador de Calidad del Centro.</p>		
GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN		
<p><u>Profesorado, 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 y sugerencias.</p>		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO.	RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • IN01-P1-PA04-Sugerencias recibidas • IN01-P2-PA04-Sugerencias aceptadas • IN01-P3-PA04-Porcentaje sugerencias aceptadas • IN01-P4-PA04-Reclamaciones o quejas recibidas • IN01-P5-PA04-Reclamaciones o quejas admitidas • IN01-P6-PA04-Reclamaciones o quejas resueltas • IN01-P7-PA04-Porcentaje reclamaciones o quejas resueltas • IN01-P8-PA04-Felicitaciones recibidas • IN01-P9-PA04-Acciones de mejora generadas • IN02-PA04-Reclamaciones interpuestas relacionadas con las asignaturas • IN03-PA04 Reclamaciones admitidas a trámite • IN04-PA04 Asignaturas diferentes implicadas en las reclamaciones admitidas a trámite 	<p>La CGC en 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.</p>	
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES		



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.

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**).