



## ÍNDICE

### **1. OBJETO**

### **2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES**

### **3. DESARROLLO**

#### **3.1. *Formulación***

#### **3.2. *Análisis, solución y archivo***

### **4. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**

### **5. EVIDENCIAS**

<b>RESUMEN DE REVISIONES</b>		
Número	Fecha	Modificaciones
00	27/12/2007	Edición inicial
01	20/07/2009	Revisión
02	15/11/2011	Revisión completa SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación
04	29/06/2018	Revisión completa del SAIC para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT.

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Mayo 2018
Revisado por	Jefa de Área de Calidad e Innovación y Coordinador de Calidad de la Universidad de Murcia	Mayo 2018
Visto Bueno por	Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación	Mayo 2018
Informado y aprobado en	Consejo de Gobierno	Junio 2018

## 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. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

**Coordinador/a de Calidad del Centro (CC):** Propietario/a del proceso. Controlar los expedientes de incidencias dirigidas al centro.

**Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro (CAC):** 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 una 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/a de Calidad del Centro.

## 3. DESARROLLO

La Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro debe definir, 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).

### 3.1. Formulación

Las incidencias (S-Q-R-F) se podrán interponer, preferentemente por escrito dirigido al Equipo de Dirección del Centro.

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, la cumplimenta y la 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 del Universitario/a.

Una vez recibida 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, además, informar, con copia, al Coordinador/a de Calidad del Centro para que se implemente en el sistema y al Coordinador/a del título para que proceda a su información.

### 3.2. Análisis, solución y archivo

El servicio/departamento afectado, o la propia CAC 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 Equipo de Dirección del Centro comunica a quien haya interpuesto la queja/reclamación o la sugerencia la solución adoptada. En caso de no poder actuar sobre ella, previa comunicación a la CAC, procederá 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.*

#### 4. 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 relacionadas con las asignaturas
- ✓ IN04-PA04-Número de asignaturas y titulaciones 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 Aseguramiento de Calidad para que realice las consideraciones oportunas.

<b>5. EVIDENCIAS</b>			
<b>Identificación de la evidencia</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Punto de archivo de la evidencia</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
Incidentes 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 CAC sobre análisis de resultados del proceso	Informático	Aplicación Informática UNICA	6 años