

PA04 GESTIÓN DE INCIDENCIAS (SQRF)

ÍNDICE

1. OBJETO
2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES
3. GRUPOS DE INTERÉS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
4. DESARROLLO
5. MEDIDAS, ANÁLISIS, MEJORA CONTINUA
6. RENDICIÓN DE CUENTAS
7. EVIDENCIAS

Anexo 1. Ficha IN01-P1-PA04. Sugerencias recibidas.

Anexo 2. Ficha IN01-P2-PA04. Sugerencias aceptadas

Anexo 3. Ficha IN01-P3-PA04. Porcentaje de sugerencias aceptadas

Anexo 4. Ficha IN01-P4-PA04. Reclamaciones o quejas recibidas

Anexo 5. Ficha IN01-P5-PA04. Reclamaciones o quejas admitidas

Anexo 6. Ficha IN01-P6-PA04. Reclamaciones o quejas resueltas

Anexo 7. Ficha IN01-P7-PA04. Porcentaje de reclamaciones o quejas resueltas

Anexo 8. Ficha IN01-P8-PA04. Felicitaciones recibidas

Anexo 9. Ficha IN01-P9-PA04. Acciones de mejora generadas

Anexo 10. Ficha IN02-PA04. Reclamaciones interpuestas relacionadas con las asignaturas

Anexo 11. Ficha IN03-PA04. Reclamaciones admitidas a trámite relacionadas con las asignaturas



Anexo 12. Ficha IN04-PA04. Número de asignaturas y titulaciones diferentes implicadas en las reclamaciones admitidas a trámite

Anexo 13. Ficha IN05-PA04. Reclamaciones resueltas de asignaturas sobre las admitidas

Unidad para la Calidad
Edificio Luis Vives, 2ª planta
Campus de Espinardo
30100 – Murcia
ESPAÑA

unica@listas.um.es
Tlf.: 868 88 7551

www.um.es/web/unica/



RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	27/12/2007	Edición inicial
01	20/07/2009	Revisión
02	15/11/2011	Revisión completa del SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa del SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación
04	29/06/2018	Revisión completa del SAIC para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT
05	29/09/2023	Revisión completa del SAIC. Adaptación al RD 640/2021, RD 822/2021 y AUDIT Internacional

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Abril 2023
Revisado por	Coordinadora General de Calidad de la Universidad de Murcia	Mayo 2023
Visto bueno de	Vicerrectora de Coordinación y Calidad	Julio 2023
Informado y aprobado en	Consejo de Gobierno	Septiembre 2023



1. OBJETO

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

2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección del Centro. Difundir el canal de atención de incidencias. Recibir las incidencias del Centro e informarlas al Coordinador o Coordinadora de Calidad del Centro y a cualquiera de los implicados en el procedimiento. Asegurar la adecuada ejecución y resolución de las incidencias del Centro.

Coordinador/a de Calidad del Centro. Controlar los expedientes de incidencias del Centro. Velar por el adecuado análisis del procedimiento de S-Q-R-F.

Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC). Resolver las incidencias recibidas y, en su caso, recabar información de los agentes implicados o derivarlas al servicio responsable de su resolución. Elaborar un informe de seguimiento anual del Centro y, en su caso, proponer acciones de mejora.

Junta de Centro. Aprobar el informe de seguimiento anual del Centro y, en su caso, las propuestas de mejora.

3. GRUPOS DE INTERÉS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Grupos de interés: estudiantado, PDI, PTGAS, gestoras/es universitarios, empleadores/as, egresados/as, administraciones educativas, sociedad.

Mecanismos de participación: las/los miembros de los grupos de interés que forman parte de la comunidad universitaria colaboran en la resolución de las incidencias, a través de sus representantes en los distintos órganos de gobierno de la UMU implicados. Además, todos los grupos de interés, tanto internos como externos a la comunidad universitaria, podrán



hacer aportaciones sobre la gestión de incidencias a través de las encuestas o grupos focales (PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*), haciendo sugerencias (PA04. *Gestión de incidencias S-Q-R-F*) o participando en las reuniones de las distintas comisiones o grupos a los que pertenezcan.

4. DESARROLLO

La Defensoría Universitaria, la Inspección de Servicios y la Unidad para la Calidad apoyan el desarrollo de este procedimiento.

Las incidencias se interpondrán por escrito a través de alguno de los siguientes canales:

- Buzones de sugerencias.
- Registro electrónico u oficinas de asistencia en materia de registro.
- Decanato.
- Defensoría universitaria.
- Inspección de servicios.
- Delegación de estudiantes.

Cualquier sugerencia, queja o reclamación debe ser atendida, aunque sea anónima, no así las felicitaciones que deben ser nominativas. Independientemente de la instancia que resuelva la queja/sugerencia, se debe informar del sentido de la resolución al Centro o Centros implicados.

Una vez recibida la incidencia, el Equipo de Dirección del Centro procede a su comunicación al servicio o departamento implicado/afectado. Debe, además, informar al Coordinador/a de Calidad del Centro para que la incidencia sea analizada en la CAC. En cualquier caso, las incidencias pueden ser resueltas sin efecto.

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, siempre que sea posible, a quien haya interpuesto la queja/reclamación o la



sugerencia la solución adoptada. En caso de no poder actuar sobre ella, procederá a su envío a otras instancias.

El Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro abre un expediente sobre la incidencia recibida, que mantendrá hasta finalizar las acciones relativas a la misma. Una vez resuelta la incidencia, la archiva y hace un seguimiento, si fuera necesario.

Cada expediente consta, al menos, de:

- ✓ Hoja de incidencias (S-Q-R-F).
- ✓ Informe de sugerencia, queja, reclamación y felicitación.
- ✓ Comunicado a los afectados por la incidencia, en su caso.

En las actas de los diferentes órganos colegiados deben quedar reflejados los acuerdos y conclusiones sobre las incidencias resueltas.

5. MEDIDAS, ANÁLISIS, MEJORA CONTINUA

Para la medición y análisis de la eficacia del proceso de gestión de incidencias (S-Q-R-F), los indicadores a utilizar son:

- ✓ IN01-P1-PA04. Sugerencias recibidas.
- ✓ IN01-P2-PA04. Sugerencias aceptadas.
- ✓ IN01-P3-PA04. Porcentaje de 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 de 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.



- ✓ IN05-PA04. Reclamaciones resueltas de asignaturas sobre las admitidas.

La CAC elabora un informe de seguimiento anual del Centro (F03-PE02) que contiene, entre otros, el análisis de los resultados de este procedimiento para proponer, en su caso, acciones de mejora (PM01. *Plan de acciones de mejora*). Se tendrán en cuenta todas las fuentes de información disponibles.

La Junta de Centro aprueba el informe de seguimiento anual del Centro. Además, aprueba las acciones de mejora (PM01. *Plan de acciones de mejora*) y vela por su implementación.

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas se realiza a los distintos grupos de interés en la CAC.

La memoria anual de calidad de la UMU recoge un informe detallado por Centro sobre su actividad que se presenta tanto en Claustro como en Consejo Social.

7. EVIDENCIAS

Identificación	Punto de archivo
Registro de indicadores	Aplicación UNICA
Expediente de incidencias (Coordinador o Coordinadora de Calidad del Centro)	Aplicación UNICA
Actas: acuerdos sobre los expedientes de incidencias del Centro (CAC)	Aplicación UNICA
Actas: informe de seguimiento anual de las incidencias del Centro y, en su caso, de las acciones de mejora propuestas (CAC)	Aplicación UNICA
Actas: aprobación del informe de seguimiento anual de las incidencias del Centro y, en su caso, de las acciones de mejora propuestas (Junta de Centro)	Aplicación UNICA



Memoria anual de calidad de la UMU (Vicerrectorado competente en materia de Calidad)	Página web del Vicerrectorado competente en materia de Calidad
--	---

