

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)	Código: PA04
--	--	-------------------------

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
 - 6.1. Formulación
 - 6.2. Análisis, solución y archivo
7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
9. EVIDENCIAS
10. RENDICIÓN DE CUENTAS
11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

Anexo 1. Fichas de los indicadores

Anexo 2 (sin título). Formato F01-PA04 hoja de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Anexo 3 (sin título). Formato F02-PA04 Informe de análisis de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Anexo 4 (sin título). Formato F03-PA04 para recoger indicador IN01-PA04

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	22/03/2008	Documento marco de referencia
01	10/10/2008	VERSIÓN PRIMERA EPS-LINARES

Elaboración/Revisión: Fdo. Raúl Mata Campos Coordinador de Calidad de la EPS de Linares Fecha: 10/10/2008 /2008	Aprobación: Fdo. Francisco Javier Rey Arrans Director de la EPS de Linares Fecha: 10/10/2008
--	---

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)	Código: PA04
--	---	----------------------------------

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Escuela Politécnica Superior de Linares (EPS de Linares) de la Universidad de Jaén (UJA) garantiza la correcta gestión de las incidencias (Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones, en adelante S-Q-R-F) que ocurren y le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que presta.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a las incidencias (S-Q-R-F) que se planteen relativas a cualquiera de los títulos oficiales que imparte el Centro.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos Universidad de Jaén.
http://www.ujaen.es/serv/servinfo/_private/anexo%20legislativo%20contratacion/estatutos_adaptados.pdf
- Manual del SGIC de la EPS de Linares

4. DEFINICIONES

No se considera necesario incluir definiciones.

5. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección (ED): recepcionar, analizar en primer término y comunicar al departamento o servicio afectado, si se considera oportuno, las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones dirigidas al Centro.

Coordinador de Calidad del Centro (CC): Archivar los informes de expedientes (formato F02-PA04) de reclamaciones, sugerencias y

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)	Código: PA04
--	---	----------------------------------

felicitaciones dirigidas al Centro, una vez resueltos por el servicio o departamento implicado. Informar a la CGC de los mismos.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): recepcionar copia de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones dirigidas al Centro (formato F01-PA04), así como elaborar y analizar indicadores (formato F03-PA04). Informar a la Junta de Centro acerca de los resultados de este proceso.

Responsables de los Servicios/Departamentos implicados: Analizar reclamaciones y sugerencias recepcionadas. Dar solución a la reclamación 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. Enviar anualmente expedientes al Coordinador de Calidad.

6. DESARROLLO

6.1. Formulación

El Centro dispondrá de un canal de atención de incidencias S-Q-R-F (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones). En todo caso, en la web del Centro habrá información suficiente de cómo presentar sugerencias y/o reclamaciones y estará disponible el impreso correspondiente, así como publicados los plazos máximos de respuesta.

Las reclamaciones tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan en el Centro, y podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivos.

Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados en el Centro e

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)	Código: PA04
--	--	-------------------------

incrementar la satisfacción de estudiantes, profesores, personal de apoyo y otros colectivos. Las sugerencias podrán ser prestadas de forma anónima.

A modo de ejemplo, en el anexo 2 se incluye el documento F01-PA04 como modelo de impreso para recoger las incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones).

6. 2. Análisis, solución y archivo.

El procedimiento para la conclusión del asunto de la incidencia, reclamación o sugerencia estará sometido a los criterios de transparencia, celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites y respetando la normativa general sobre Quejas y Sugerencias que tenga establecida la Universidad de Jaén.

Las hojas de incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones) se harán llegar al Equipo de Dirección del Centro, quien debe analizarla y considerar su resolución o su viabilidad.

Una vez adoptadas las acciones para la solución de la reclamación o puesta en marcha de actividades para aplicar la sugerencia recibida, el servicio o departamento implicado comunica al reclamante o quien haya interpuesto la sugerencia la solución adoptada, en su caso.

El servicio/departamento implicado archivará los expedientes de incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones).

Cada expediente constará de:

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)	Código: PA04
--	--	-------------------------

- Hoja de incidencia, reclamación/queja o sugerencia/felicitación (F01-PA04)
- Informe del análisis (F02-PA04)
- Comunicado al reclamante, en su caso.

Los expedientes completos serán remitidos anualmente al Coordinador de Calidad para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera necesario.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para la medición y análisis de la eficacia del proceso de gestión de incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones), los indicadores a utilizar y cuyas fichas de cálculo se exponen en el Anexo1, son:

- IN01-PA04 Número de incidencias S-Q-R-F recibidas anualmente

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

- Formato F01-PA04 para formulación de incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones).
- Formato F02-PA04 Informe de reclamación, queja, sugerencia.
- Formato F03-PA04 Formato para recoger indicador IN01-PA04.

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)	Código: PA04
--	--	-------------------------

9. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Incidentes (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro y Servicio departamento afectado	6 años
Informe análisis	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro y Servicio departamento afectado	6 años
Comunicado al reclamante	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro y Servicio departamento afectado	6 años
Expediente	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro y Servicio departamento afectado	6 años

10. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Los departamentos o servicios implicados enviarán al Coordinador de Calidad del Centro los expedientes sobre las incidencias S-Q-R-F que les afecten, así como de la evolución de las acciones de mejora que han emprendido, en su caso.

La Comisión de Garantía de Calidad informará a la Junta de Centro anualmente sobre los resultados de este proceso.

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE LINARES	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)	Código: PA04
--	--	-------------------------

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.

ENTRADAS	ETAPAS DEL PROCESO Y RESPONSABLES	SALIDAS
----------	-----------------------------------	---------

