

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC. EE.	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b>	<b>Código: PA04</b>
---	--	-------------------------

## 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
01	22/03/2008	Documento marco de referencia
02	21/03/2017	Segunda versión de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

Elaboración/Revisión:          Fdo. María José Sueza Espejo Vicedana de Calidad y Coordinación de Títulos de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Fecha: 10/10/2016	Aprobación:          Fdo. María Dolores Escarabajal Arrieta Decana de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Fecha: 21/03/2017
--	---

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC. EE.	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b>	<b>Código: PA04</b>
---	--	-------------------------

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Jaén, 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](http://www.ujaen.es/serv/servinfo/_private/anexo%20legislativo%20contratacion/estatutos_adaptados.pdf))
- Manual del SGIC de la EPS de Jaén

## 4. DEFINICIONES

No se considera necesario incluir definiciones.

## 5. RESPONSABILIDADES

**Equipo Decanal (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

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC. EE.	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b>	<b>Código: PA04</b>
---	--	-------------------------

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 Facultad 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

<p>FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC. EE.</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b></p>	<p><b>Código: PA04</b></p>
--	---	--------------------------------

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 Decanal de la Facultad, 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:

<p>FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC. EE.</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b></p>	<p><b>Código: PA04</b></p>
--	---	--------------------------------

- 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.

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC. EE.	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b>	<b>Código: PA04</b>
---	--	-------------------------

## 9. EVIDENCIAS

<b>Identificación de la evidencia</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable custodia</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
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 Facultad anualmente sobre los resultados de este proceso.

### 11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

