



FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	<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. EVIDENCIAS**
- 9. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	11/02/2008	Documento marco de referencia
01	16/03/2009	Primera versión Facultad de Ciencias Experimentales
02	30/01/2014	Revisado con correcciones de redacción
03	15/09/2017	Eliminación de la relación de formatos asociados y los anexos
04	17/01/2019	Revisado y no modificado

Elaboración/Revisión:  Fdo. Alfonso María Carreras Egaña Vicedecano de Calidad Fecha: 17/01/2019	Aprobación:  Fdo. Fermín Aranda Haro Decano de la Facultad de Ciencias Experimentales Fecha: 17/01/2019
---	---

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	<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 Ciencias Experimentales 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](#).
- Manual del SGIC de la Facultad de Ciencias Experimentales de Jaén
- [Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén](#).

## 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.

**Vicedecano de Calidad del Centro (VC):** Archivar los informes de expedientes de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones dirigidas al Centro, una vez resueltos por el servicio o departamento implicado. Informar a la CC de los mismos.

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b>	<b>Código: PA04</b>
---	--	-------------------------

**Comisión de Calidad del Centro (CC):** recepcionar copia de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones dirigidas al Centro, así como elaborar y analizar indicadores. Informar a la Junta de Centro acerca de los resultados de este proceso.

**Responsables de los Servicios/Departamentos implicados:** Analizar las reclamaciones y sugerencias recepcionadas. Dar solución a la reclamación, estudiar la posible 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 Vicedecano/a de Calidad.

## **6. DESARROLLO**

### **6.1. Formulación**

La Universidad dispone 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/enlace 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 colectivas.

Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados en el Centro e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesores, personal de apoyo y otros colectivos. Las sugerencias podrán ser presentadas de forma anónima.

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b>	<b>Código: PA04</b>
---	--	-------------------------

## **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:

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

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

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b>	<b>Código: PA04</b>
---	--	-------------------------

## 7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

La CGC del Centro y el VC serán los responsables de la medición y análisis de la eficacia del proceso de gestión de incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones).

## 8. EVIDENCIAS

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

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Los departamentos o servicios implicados enviarán al Vicedecano/a 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.

**10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.**