 <b>UNIVERSIDAD DE BURGOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 1 de 12

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
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 indicador PA07-IND01

Anexo 2. Formato F01-PA07 Documento de recogida de incidencia, alegación, queja, reclamación o sugerencia

Anexos 3. Formato F02-PA07 Informe de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias


Anexo 4. Formato F03-PA07 documento que recoja la planificación de las acciones

Anexo 5. Formato F04-PA07 documento para evaluar las acciones desarrolladas.

Anexo 6. Formato F05-PA07 para el registro del indicador PA07-IND01

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la Modificación

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Dirección de la Escuela Politécnica Superior	Responsable de la Unidad de Calidad	Director de la Escuela Politécnica Superior
Fecha: 18/05/09	Fecha: 05/06/09	Fecha: 15/06/09

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 2 de 12

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la **Escuela Politécnica Superior** de la Universidad de Burgos garantiza la correcta gestión de las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias que ocurren y le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que prestan.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias que se planteen relativas a cualquiera de las titulaciones oficiales que imparte la Escuela.

No podrán ser objeto de este procedimiento asuntos relacionados con normativas vigentes en la Escuela, o en el conjunto de la Universidad, que ya tengan establecido su propio protocolo de reclamación (por ejemplo, en el Reglamento de Exámenes de la UBU).

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Estatutos de la Universidad de Burgos.
- **MSGIC** Todos los capítulos.
- Protocolo de sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a todos los estudios impartidos en la Escuela Politécnica Superior.

## 4. DEFINICIONES

**Incidencia:** Acontecimiento que sobreviene durante el desarrollo de las actividades de la Escuela Politécnica Superior y tiene con él alguna conexión.

**Alegación:** Argumento o discurso a favor o en contra de algún miembro, procedimiento, o actividad de la Escuela Politécnica Superior.


**Queja:** Manifestación de un resentimiento o desazón hacia algún miembro, procedimiento, o actividad de la Escuela Politécnica Superior.

**Reclamación:** Oposición o contradicción que se manifiesta como injusta hacia algún miembro, procedimiento, o actividad de la Escuela Politécnica Superior, o mostrando no consentir en ello.

**Sugerencia:** Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

## 5. RESPONSABILIDADES

**Director:** Es el encargado de recibir y canalizar las incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Director también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 3 de 12

han desarrollado. Por otro lado, el Director comunicará a la persona que ha iniciado el proceso la solución adoptada.

**SubDirector o Coordinador responsable de cada uno de los estudios de la Escuela:** Será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.

**Comisión de garantía de Calidad:** Dicha comisión tendrá dos funciones en este proceso, la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado y el archivo de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.

## 6. DESARROLLO

La Comisión de Calidad del Centro junto con el Equipo dirección debe definir y tener actualizado y suficientemente difundido a todos los grupos de interés internos y externos al Centro, un canal de atención de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

Las incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias se podrán interponer, preferentemente por escrito dirigido al Equipo Dirección, a través de fax, correo postal o electrónico o vía página web de la Escuela (por medio de un formulario específico). También serán consideradas si se plantean de forma oral, siempre que se formulen a algún miembro del Equipo Dirección, y éste según su criterio y si lo considera oportuno, haga suya la incidencia y cumplimente el correspondiente formato. También podrán ser enviadas por el Defensor Universitario si el proponente decide utilizar esta vía.

El impreso de presentación normalizado **F01-PA07** de incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias estará disponible en la página web de la Escuela, en las páginas web de los Másteres y Doctorados así como en Secretaría de Dirección.

Una vez cumplimentado al completo por interesado, será remitido electrónicamente y/o por escrito al Director de la Escuela. Para que el asunto sea admitido a trámite deberá estar razonado adecuadamente, y el interesado deberá identificarse. En caso de actuar como representante de un grupo, deberá hacerlo constar explícita y detalladamente en el impreso.


Una vez admitido a trámite, el Director reenviará el documento al SubDirector o Coordinador responsable de cada uno de los estudios a los que afecte o al Departamento o Servicio afectado, quienes realizarán las gestiones necesarias y, en su caso, tomarán las medidas oportunas o propondrán al Director la adopción de decisiones, si es que éstas exceden de sus competencias.

El Director comunicará al interesado las medidas adoptadas.

El Servicio/Departamento o Estudio implicado abrirá un expediente sobre la incidencia recibida, que mantendrá abierto hasta finalizar las acciones relativas a la misma. Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos al Coordinador de Calidad para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera necesario.

Cada expediente constará de:

- Formulario de recogida (**F01-PA07**).
- Informe de incidencias, sugerencia, queja o reclamación.
- Comunicado al reclamante, en su caso.

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 4 de 12

## 7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

La Comisión de Garantía de Calidad revisará el funcionamiento y resolución de las incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

Para la medición y análisis de la eficacia del proceso se utilizará el indicador cuya ficha de cálculo se expone en el **Anexo1**:

- **PA07-IND01**: Número de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas anualmente

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Formato **F01-PA07** Documento de recogida de incidencia, alegación, queja, reclamación o sugerencia

Formato **F02-PA07** Informe de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias.


Formato **F03-PA07** documento que recoja la planificación de las acciones.

Formato **F04-PA07** documento para evaluar las acciones desarrolladas.

Formato **F05-PA07** para el registro del indicador **PA07-IND01**.

## 9. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias.	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento que recoja los canales de publicitación de la gestión de las reclamaciones.	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento de sugerencia, queja o alegación	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o la sugerencia	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años


 UNIVERSIDAD DE BURGOS	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 5 de 12

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja la planificación de las acciones	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento para evaluar las acciones desarrolladas	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

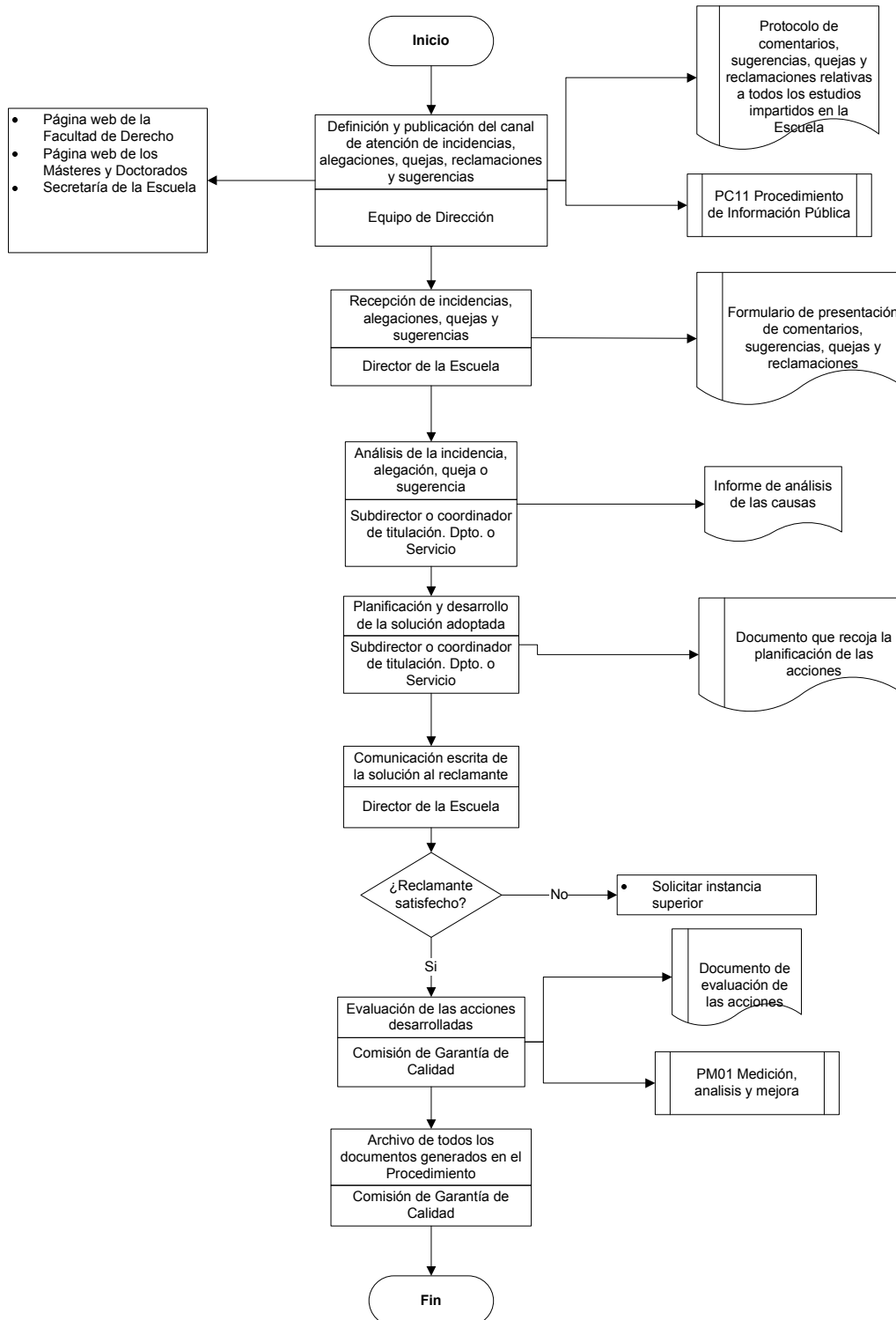
## 10. RENDICIÓN DE CUENTAS


La Comisión de Calidad, anualmente, informará a la Junta de Centro sobre los resultados de este proceso y a los grupos de interés en general atendiendo al proceso **PC11** (*Información pública*).

## 11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

 <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b></p>	<p>Código: PA07</p> <p>Versión: 00</p> <p>Fecha: 18/05/09</p>
		<p>Página: 6 de 12</p>

PA07 Procedimiento de Gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias




 <b>UNIVERSIDAD DE BURGOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 7 de 12

**Anexo 1. Fichas del indicador PA07-IND01 Número de incidencias recibidas anualmente**

**FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR PA07-IND01 NÚMERO DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS ANUALMENTE, REGISTRADO EN F05-PA07**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CALCULO</b>	<b>PERIODICIDAD ESTABLECIDA</b>
Coordinador de Calidad del Centro	Número de incidencias recibidas anualmente en el Centro y mejoras generadas a partir de las mismas	Conocer la participación de los grupos de interés en la mejora de la calidad del Centro, elaborando sugerencias, quejas, reclamaciones consecuencia de alguna actuación	Contando todas las incidencias recibidas durante el año, así como las acciones de mejora que se han emprendido a causa de éstas.	Al finalizar el curso

 <b>UNIVERSIDAD DE BURGOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 8 de 12

**Anexo 2. F01-PA07 Documento De Incidencia, Alegación, Queja, Reclamación o Sugerencia**

**PERSONA QUE LO PRESENTA:**

Apellidos:		Nombre:	
Dirección:			
Teléfono:		Correo Electrónico:	

Fdo.: \_\_\_\_\_

**MOTIVO**

- Comentario
- Sugerencia
- Queja
- Reclamación

**ESTUDIOS A LOS QUE SE REFIERE:**


-----  
-----  
-----  
-----

**Descripción del comentario, sugerencia, queja o reclamación:**

(si lo estima conveniente, continúe en otra hoja)


**SR. DIRECTOR DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR. UNIVERSIDAD DE BURGOS.**



 <b>UNIVERSIDAD DE BURGOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 9 de 12


**Anexo 3. F02-PA07 Informe de análisis de las causas de la de incidencia, alegación, queja, reclamación o sugerencia**

<b>Incidencia/ Alegación/ Queja/ Reclamación/ Sugerencia</b>	
<b>Problema que la origina</b>	
<b>Acción/acciones para subsanar el problema:</b>	
<b>Preventiva</b>	<b>Correctiva</b>
<b>Mejora</b>	

 <b>UNIVERSIDAD DE BURGOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 10 de 12

**Anexo 4. F03-PA07 Documento que recoja la planificación de las acciones**

Acción:			
Fecha de inicio			Fecha esperada de Finalización
Responsable 1 de la acción	Nombre		
	Cargo		
Responsable 2 de la acción	Nombre		
	Cargo		
Relación de acciones	Acciones	Fecha	Responsables
	1.		
	2.		
	3.		
Recursos necesarios			
Beneficios de la acción			

 <b>UNIVERSIDAD DE BURGOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PA07 Versión: 00 Fecha: 18/05/09
		Página: 11 de 12

**Anexo 5. F04-PA07 Documento para evaluar las acciones desarrolladas**

<b>Acción:</b>			
Fecha de inicio		Fecha de Finalización	
Responsable 1 de la acción	Nombre		
	Cargo		
Responsable 2 de la acción	Nombre		
	Cargo		
Relación de acciones desarrolladas	Acciones	Fecha	Responsables
	1.		
	2.		
	3.		
Recursos utilizados			
Beneficiarios de la acción			
Se ha puesto en marcha la acción	SI <sup>5</sup>	NO <sup>5</sup> Motivos:	
Se ha concluido la acción	SI <sup>5</sup>	NO <sup>5</sup> Motivos:	
Problemas detectados en su realización			
1.			
2.			
3.			
Indicadores/evidencias de su realización			
1.			
2.			
3.			
Beneficios esperados			
1.			
2.			
3.			
Beneficios conseguidos			
1.			
2.			
3.			
Nuevas propuestas			
1.			
2.			
3.			

