 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 1

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

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
03	15/01/2015	Actualización procedimiento
04	17/07/2017	Actualización procedimiento
05	17/05/2019	Actualización procedimiento, eliminación de anexos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Dirección del Centro/ Unidad de Calidad	Vicerrectorado Competencias Calidad/Dirección Calidad con en de	Decano/Director del Centro
Fecha: mayo 2019	Fecha: mayo 2019	Fecha: mayo 2019

	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p>Código: PA07</p> <p>Versión: 05</p> <p>Fecha: 17/05/2019</p>
	<p align="center">DOCUMENTO MARCO</p>	<p>Página: 2</p>

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo el **Centro** 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 el Centro.

No podrán ser objeto de este procedimiento asuntos relacionados con normativas vigentes en el Centro, 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 el Centro.

4. DEFINICIONES

Incidencia: Acontecimiento que sobreviene durante el desarrollo de las actividades del Centro y tiene con él alguna conexión.

Alegación: Argumento o discurso a favor o en contra de algún miembro, procedimiento, o actividad del Centro.

Queja: Manifestación de un resentimiento o desazón hacia algún miembro, procedimiento, o actividad del Centro.


Reclamación: Oposición o contradicción que se manifiesta como injusta hacia algún miembro, procedimiento, o actividad de en el Centro, o mostrando no consentir en ello.

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

5. RESPONSABILIDADES

Decano/Director: Es el encargado de recibir y canalizar las incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Decano/Director también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, el

En coherencia con el principio de igualdad entre mujeres y hombres y la ausencia de discriminación por razón de sexo, las referencias al género contenidas en este documento son de naturaleza genérica y se refieren indistintamente a mujeres u hombres.

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 3

Decano/Director comunicará a la persona que ha iniciado el proceso la solución adoptada.

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

Junta de Centro (asume las competencias de la Comisión de Calidad del Centro según El Reglamento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Burgos): 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

El Equipo de 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, por escrito dirigido al Equipo de Dirección, o por correo electrónico o vía página web del Centro (por medio de un formulario específico). También serán consideradas si se plantean de forma oral, siempre que se formulen a algún miembro del Equipo de 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 del Centro, en las páginas web de Grados, Master y Doctorados así como en Secretaría de Decanato/Dirección.

Una vez cumplimentado al completo por interesado, será remitido electrónicamente y/o por escrito al Decano/Director del Centro. 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 Decano/Director reenviará el documento al Vicedecano 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 Decano/Director la adopción de decisiones, si es que éstas exceden de sus competencias.

El Decano/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	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 4

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.

El equipo de dirección del Centro, 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	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 5

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
la sugerencia			
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


Equipo de dirección del Centro 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*).

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 6

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

RESPONSABLE	DEFINICIÓN	OBJETIVO	CALCULO	PERIODICIDAD ESTABLECIDA
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

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 7

Anexo 2. F01-PA07 Modelo de 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:


- Licenciatura en Química ☐
Licenciatura en Ciencia y Tecnología de Alimentos ☐
Máster en Química Avanzada ☐
Máster en Biotecnología y Seguridad Alimentarias ☐
Doctorado en Química Avanzada ☐
Doctorado en Avances en Ciencia y Biotecnología Alimentarias ☐

Descripción del comentario, sugerencia, queja o reclamación:

--


(si lo estima conveniente, continúe en otra hoja)

SR. DECANO/DIRECTOR DEL CENTRO. UNIVERSIDAD DE BURGOS.

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 8


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

Incidencia/ Alegación/ Queja/ Reclamación/ Sugerencia	
Problema que la origina	
Acción/acciones para subsanar el problema:	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Preventiva <input type="checkbox"/> Correctiva <input type="checkbox"/> Mejora <input type="checkbox"/> </div>	

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 9


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			

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 10

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

Acción:			
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 <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> Motivos:	
Se ha concluido la acción	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> 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.			

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 11

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

AÑO	Nº de incidencias recibidas	Nº de sugerencias recibidas	Nº de quejas/reclamaciones recibidas	Nº de acciones de mejora generadas