



CENTRO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

**PROCESO DE GESTIÓN  
DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS DE  
MEJORA**

**CÓDIGO: PC10**

## **PC 10: PROCESO DE GESTIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA ..... 3**

1. Objeto .....3
2. Ámbito de aplicación .....3
3. Documentación de referencia .....3
4. Definiciones .....3
5. Responsabilidades .....4
6. Desarrollo .....5
7. Medidas, análisis y mejora continua .....5
8. Formatos y evidencias.....6
9. Rendición de cuentas .....7
10. Diagrama de Flujo (Ver siguiente página) .....7

<b>Resumen de revisiones</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de modificación</b>

<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>
<b>Fdo.</b>	<b>Fdo.</b> <b>Fecha:</b>
<b>Aprobado por</b>	
<b>Fdo.</b> <b>Fecha:</b>	



CENTRO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

**PROCESO DE GESTIÓN  
DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS DE  
MEJORA**

**CÓDIGO: PC10**



CENTRO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

**PROCESO DE GESTIÓN  
DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS DE  
MEJORA**

**CÓDIGO: PC10**

## **PC 10: PROCESO DE GESTIÓN INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA**

### **1. Objeto**

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro de Educación Superior HYGIEA (EL CENTRO), adscrito a la UDIMA.

### **2. Ámbito de aplicación**

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

### **3. Documentación de referencia**

- Convenio de Adscripción entre la UDIMA y EL CENTRO.
- Directrices y Criterios del modelo SISCAL Madri+d.
- Modelo de formulario de registro.
- Normativa de quejas y sugerencias de mejora de UDIMA.
- Normativa Organización y Funcionamiento del CNETRO.
- Informe anterior de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

### **4. Definiciones**

**Incidencia:** 1. Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. 2. Número de casos ocurridos. 3. Influencia o repercusión.

**Alegación:** Acción de alegar (Argumento, discurso, etc., a favor o en contra de algo o alguien).

**Queja:** Acción de quejarse (Acusación formal en respuesta a una acción o resultados).



CENTRO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

**PROCESO DE GESTIÓN  
DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS DE  
MEJORA**

**CÓDIGO: PC10**

**Reclamación:** Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir con ello.

**Sugerencia:** Propuesta, idea que se sugiere.

## **5. Responsabilidades**

### **Junta de Centro:**

- Definir el canal de atención de incidencias, sugerencias y reclamaciones.
- Aprobar la Memoria Anual de ISR y Plan de Mejoras.

### **Comisión de Garantía Interna de la Calidad:**

- Revisar la Memoria Anual de ISR y Plan de Mejoras.

### **VOAC:**

- Elaboración de la memoria anual de ISR y Plan de Mejora por Área Académica.

### **Gerencia:**

- Elaboración de la memoria anual de ISR y Plan de Mejora por Área Administrativa.

### **Coordinador de Calidad:**

- Recepción de la solicitud registro.
- Derivar la solicitud al responsable según tema.

### **Secretaría General (Unidad de Gestión de ISR):**

- Recepción de la solicitud registro.
- Derivar la solicitud al responsable según tema.
- Envío de respuesta al interesado.
- Integración de las memorias en la memoria anual de ISR.

### **Responsable según el tema de la IRS:**

- Análisis y gestión de la incidencia, sugerencia o reclamación y carta de respuesta.



CENTRO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

**PROCESO DE GESTIÓN  
DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS DE  
MEJORA**

**CÓDIGO: PC10**

## **6. Desarrollo**

El proceso se inicia con la definición y publicación del canal de atención de las incidencias/sugerencias y reclamaciones (ISR), por parte de la Junta de Centro.

Una vez definido se procede a recepcionar las solicitudes por el Coordinador de Calidad y por el Servicio de Atención al Estudiante y a derivarlas al responsable según el tema de que se trate.

El responsable de la instancia implicada tendrá que analizarla y buscar una solución. Dicha solución será informada por escrito al reclamante, por parte de la Secretaría General, dejándole la oportunidad de reclamar a instancias superiores si no está conforme con la propuesta adoptada.

Anualmente, se planificará, se elaborará una memoria anual de ISR y Plan de Mejora por Área Administrativa o Académica, por parte del VOAC y del Gerente.

Ambas Memorias y Planes de mejora serán integradas en una Memoria única por parte de la Secretaria General. Esta Memoria y Plan de Mejoras se trasladará al CGIC para su validación y posteriormente, se elevará a la Junta de Centro para su aprobación definitiva.

## **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 Interna de la Calidad del CENTRO, revisará el funcionamiento y resolución de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de mejora y presentará un informe a la Junta de Centro con propuestas de mejora.



CENTRO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

**PROCESO DE GESTIÓN  
DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS DE  
MEJORA**

**CÓDIGO: PC10**

Finalmente, dentro del proceso de revisión anual se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

## 8. Formatos y evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
PC10ACT_JC_01 Acta de Junta de Centro	Papel o Informático	Secretaria de la-JC	6 años
PC10 INF_01 Registro de incidencias, sugerencias y reclamaciones.	Papel o informático	Secretaria General	6 años
PC10 CART_01 Carta respuesta	Papel o informático	Responsable de la Unidad implicada	6 años
PC10 MEM_01 Propuesta Memoria de ISR académica o área administrativa	Papel o informático	VOAC/Gerencia	6 años
PC10 PLN_01 Propuesta Plan de Mejoras	Papel o informático	VOAC	6 años
PC10 MEM_02 Propuesta Memoria anual de IRS	Papel o informático	Secretario General	6 años
PC10 MEM_03 Memoria anual de IRS Revisada	Papel o informático	Secretario General	6 años
PC10 PLN_02 Plan de Mejoras Revisado	Papel o informático	VOAC	6 años
PC10 ACT_CGIC_01 Acta CGIC	Papel o informático	Secretario de la CGIC	6 años
PC10 MEM_04 Memoria anual de	Papel o informático	Secretario General	6 años



CENTRO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

**PROCESO DE GESTIÓN  
DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS DE  
MEJORA**

**CÓDIGO: PC10**

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
IRS			
PC10 PLN_023 Plan de Mejoras	Papel o informático	VOAC	6 años
PC10ACT_JC_02 Acta de Junta de Centro	Papel o Informático	Secretaria de la-JC	6 años

## **9. Rendición de cuentas**

Ante la Comisión de Garantía de Calidad del Centro de Educación Superior HYGIEA, y ante el Director del Centro o el Gerente (según el ámbito) para la evaluación de las acciones realizadas.

## **10. Diagrama de Flujo (Ver siguiente página)**

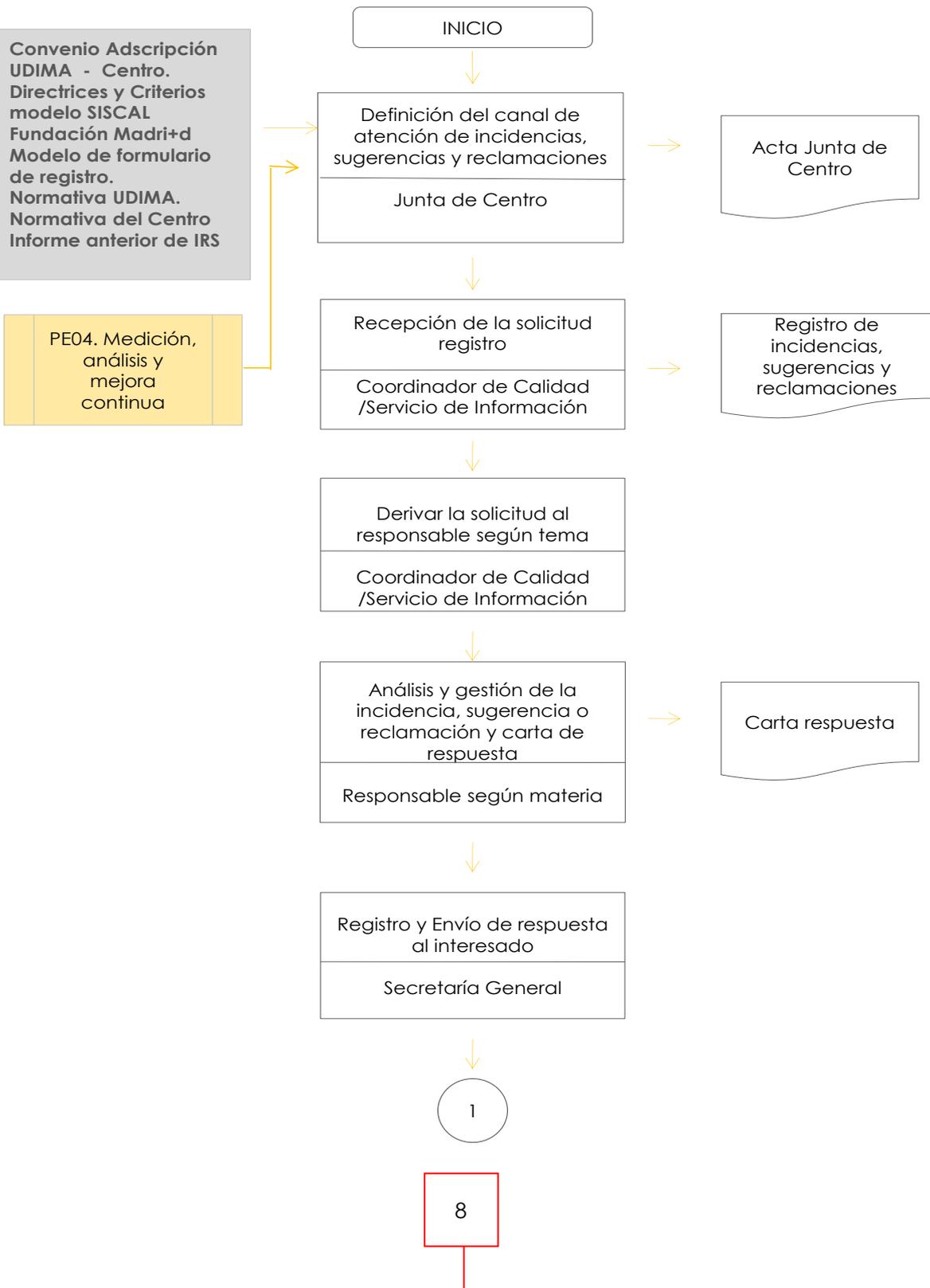


CENTRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

## PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

CÓDIGO: PC10

### PC 10: GESTIÓN DE INCIDENCIAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



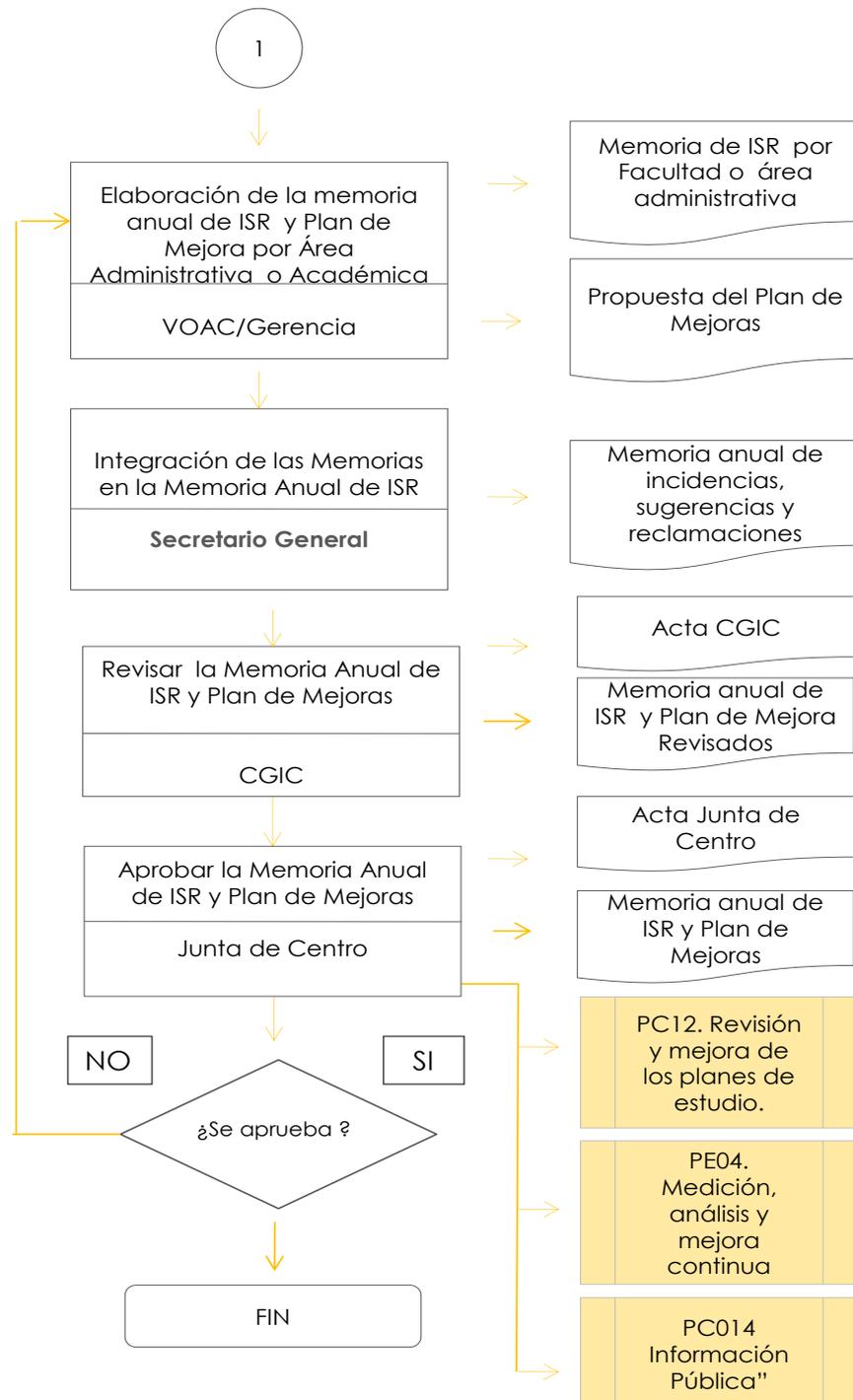


CENTRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

## PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

**CÓDIGO: PC10**

### PC 10: GESTIÓN DE INCIDENCIAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES





CENTRO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

**PROCESO DE GESTIÓN  
DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS DE  
MEJORA**

**CÓDIGO: PC10**