

**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 |



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

**CÓDIGO: PC10**

**Resumen de revisiones**

| <b>Número</b> | <b>Fecha</b> | <b>Motivo de modificación</b> |
|---------------|--------------|-------------------------------|
|               |              |                               |

**Elaborado por**

**Revisado por**

**Fdo.**

**Fdo.  
Fecha:**

**Aprobado por**

**Fdo.  
Fecha:**

## **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 Universitario SAIUS (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 CENTRO.
- 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).

**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.

## **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.

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<br>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 IRS                                     | Papel o informático | Secretario General                 | 6 años                 |

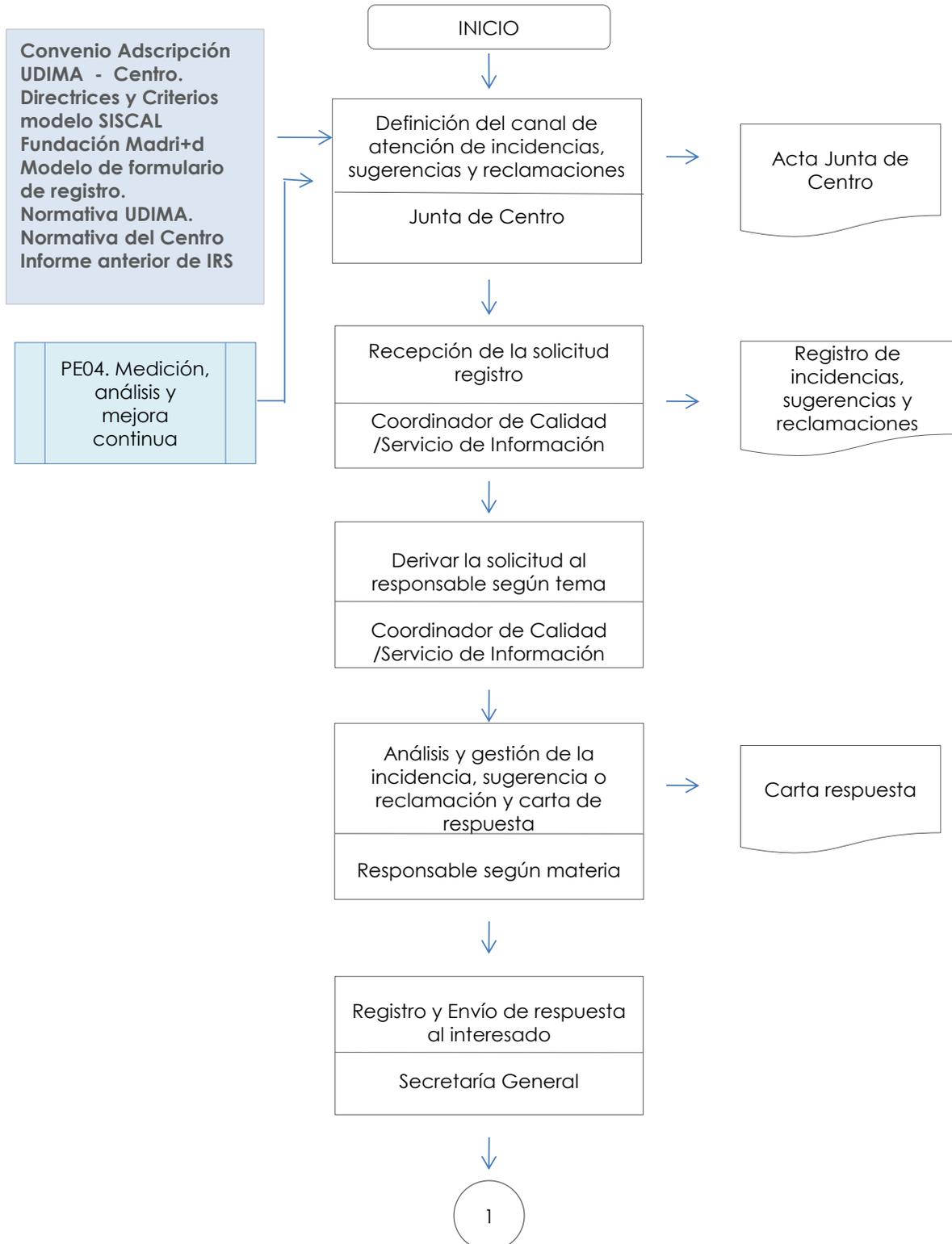
| Identificación de la evidencia        | Soporte del archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---------------------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|
| PC10 PLN_023 Plan de Mejoras          | Papel o informático | VOAC                 | 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 Universitario SAIUS, 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)

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



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

