



Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXOS:

- F01-PA11. Canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias
- F02-PA11. Canales de publicitación de la gestión de las reclamaciones
- F03-PA11. Formulario normalizado
- F04-PA11. Informe de análisis de la queja/reclamación o sugerencia
- F05-PA11. Planificación de las acciones
- F06-PA11. Documento para evaluar las acciones desarrolladas

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 27/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 02/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 02/07/09
---	---	---



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Medicina de la Universidad de Málaga.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, reclamaciones y sugerencias. Quedan al margen los procedimientos de revisión de exámenes (normativa específica), así como otros procedimientos administrativos que igualmente tienen regulación específica.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- Normativa de quejas y sugerencias de la Universidad: “Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Málaga”
- Planificación estratégica de la Universidad.
- Orientaciones prácticas para el establecimiento de un Sistema de Garantía de Calidad de Títulos Universitarios de Grado (R.D. 1393/2007). AGAE.

4. DEFINICIONES

En este proceso no se considera necesario incluir definiciones.



5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Canales: las quejas, reclamaciones y/o sugerencias se emitirán en papel (buzón ubicado en la Secretaría de Decanato) o por vía virtual (buzón virtual en la web de la Facultad: www.medicina.uma.es).

Responsable: El Equipo Directivo del Centro es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y las sugerencias. El Equipo Directivo nombrará a un miembro de dicho Equipo como responsable encargado de la gestión.

Descripción del proceso:

1. El Equipo Directivo hará difusión del Sistema de quejas y sugerencias mediante los medios que estime conveniente e implantará un buzón (ubicado en la Secretaría del Decanato) o por vía virtual (buzón virtual en la web de la Facultad: www.medicina.uma.es).
2. El responsable de la gestión de las quejas y sugerencias hará un seguimiento diario de las recibidas, teniendo un plazo máximo de 5 días laborables para responderlas. El reclamante tendrá la oportunidad de recurrir a instancias superiores si no está conforme con la respuesta.
3. Si la queja o sugerencia implica una gestión, intentará resolverla con los agentes implicados en el menor tiempo posible. Igualmente, el reclamante tendrá la oportunidad de recurrir a instancias superiores si no está conforme con la respuesta.
4. Informará al Equipo Directivo periódicamente de las quejas y sugerencias recibidas y tramitadas. Posteriormente dicho Equipo planificará, desarrollará y revisará las acciones pertinentes para la mejora.
5. El responsable elaborará un protocolo trimestral dirigido a la Comisión de Garantía de la Calidad para que la Comisión realice la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado y disponga del archivo de una copia de todos los informes/documentos que se generen en el proceso, a efecto de poder realizar un análisis de las mismas.
6. Por último, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro incluirá estas acciones en su Informe Anual de los Resultados del Sistema de Garantía de la Calidad.



6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de incidencias atendidas (IN21-PA11).
- Porcentaje de acciones iniciadas (IN22-PA11).
- Porcentaje de acciones implantadas (IN23-PA11).
- Porcentaje de respuestas dentro del plazo de cinco días (IN24-PA11).

El Equipo Directivo revisará el funcionamiento y resolución de las quejas y sugerencias.

La Comisión de Garantía de la Calidad realizará una memoria de evaluación aplicando los indicadores (IN21, IN22, IN23 e IN24).

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Canales: buzón y buzón virtual	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Canales de publicación de gestión de las reclamaciones: folletos, carteles, página web, etc.	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento de queja, reclamación o sugerencia: Impreso normalizado	Informático	Coordinador de Calidad	6 años

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</p>	<p><i>Facultad de Medicina</i></p>
--	--	--

Protocolo de análisis y seguimiento de quejas, reclamaciones y/o sugerencias.	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Memoria de Evaluación	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Documento de evaluación de las acciones desarrolladas	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Equipo Directivo:** Nombrará un Responsable que realizará las funciones detalladas en el punto 5. “Desarrollo de los Procesos”. Posteriormente dicho Equipo planificará, desarrollará y revisará las acciones pertinentes para la mejora.
- **Comisión de Garantía de la Calidad:** dicha Comisión tendrá dos funciones en este proceso, la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado y el archivo de una copia de todos los informes/ documentos que se generen en e proceso, a efecto de poder realizar un análisis de las mismas.



9. FLUJOGRAMA

