

 <b>Universidad de Navarra</b>	<b>PROCESOS DEL SGIC</b>	<b>Museo de la Universidad de Navarra</b>
---	--------------------------	---

**Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes**

**P2.8: Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Desarrollo de los procesos
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

**ANEXOS:**

- Evolución de indicadores.

<b>Elaboración:</b>  Museo de la Universidad de Navarra  Fecha: 27/10/2016	<b>Revisión:</b>  CGC  Fecha: XX/XX/XX	<b>Revisión:</b>  Junta Directiva  Fecha: XX/XX/XX	<b>Aprobación:</b>  Rectorado  Fecha: XX/XX/XX
--	--	--	--

 <b>Universidad de Navarra</b>	<b>PROCESOS DEL SGIC</b>	<b>Museo de la Universidad de Navarra</b>
--	--------------------------	---

<b>RESUMEN DE REVISIONES</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	27/10/2016	Edición inicial
01		Enmiendas de la CGC
02		Enmiendas de la Junta Directiva
03		Enmiendas Rectorado
04		Adaptación Museo de la UN

 <b>Universidad de Navarra</b>	<b>PROCESOS DEL SGIC</b>	<b>Museo de la Universidad de Navarra</b>
--	--------------------------	---

## 1. OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias de alumnos del Museo.

## 2. ALCANCE

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

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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

- **UN-07** Instrucción sobre la coordinación de curso.
- **UN-08** Instrucciones sobre el régimen de exámenes.

## 4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

- Recepción y canalización de las quejas.  
Los alumnos directamente, a través de la Representación Estudiantil o de los Coordinadores de curso, canalizarán sus quejas, reclamaciones o sugerencias hacia el Director/a de Estudios que la hará llegar a la instancia adecuada.
- Queja/reclamación.  
Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación, el responsable del servicio implicado tendrá que analizarla y tomar una resolución. Dicha resolución será transmitida por escrito al reclamante dándole la oportunidad de reclamar a instancias superiores si no está conforme con la propuesta adoptada. Paralelamente a la comunicación al reclamante, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la aplicación de la resolución adoptada.
- Sugerencia.  
Si se trata de una sugerencia, el responsable del servicio implicado realizará

 <b>Universidad de Navarra</b>	<b>PROCESOS DEL SGIC</b>	<b>Museo de la Universidad de Navarra</b>
--	--------------------------	---

en primer lugar un análisis de la misma. Si estima que es viable, comunicará a la persona que ha realizado la sugerencia y a todos los grupos de interés la solución adoptada.

Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la mejora.

## 5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de las incidencias, reclamaciones y sugerencias, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora. La CGC revisará el proceso y comprobará la consecución de las propuestas de mejora incluyéndolas en el informe anual.

- **IN01-P2.8** N° de reclamaciones/sugerencias recibidas.
- **IN02-P2.8** N° de reclamaciones/sugerencias atendidas.
- **IN03-P2.8** N° de acciones de mejora puestas en marcha.

## 6. ARCHIVO

<b>Identificación del registro</b>	<b>Responsable custodia</b>
Documento de sugerencia, queja o alegación	Secretaría Académica del Museo
Informe de la resolución de la queja, reclamación o sugerencia	Secretaría Académica / Oficinas Generales
Documento que recoja la planificación de las acciones	Secretaría Académica / Oficinas Generales
Documento para evaluar las acciones desarrolladas	Secretaría Académica / Oficinas Generales

El soporte de archivo será en papel o informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente certificación/evaluación de la ANECA.

## 7. RESPONSABILIDADES

**Órgano Responsable:** El responsable del servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.

**Junta Directiva:** Es la encargada de recibir o canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. La Junta Directiva también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Por otro lado, la Junta Directiva junto al responsable del servicio implicado comunicarán a la persona que ha iniciado el recurso la solución adoptada.

 <p>Universidad de Navarra</p>	<p>PROCESOS DEL SGIC</p>	<p>Museo de la Universidad de Navarra</p>
--	--------------------------	---

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Será la responsable de realizar el seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado

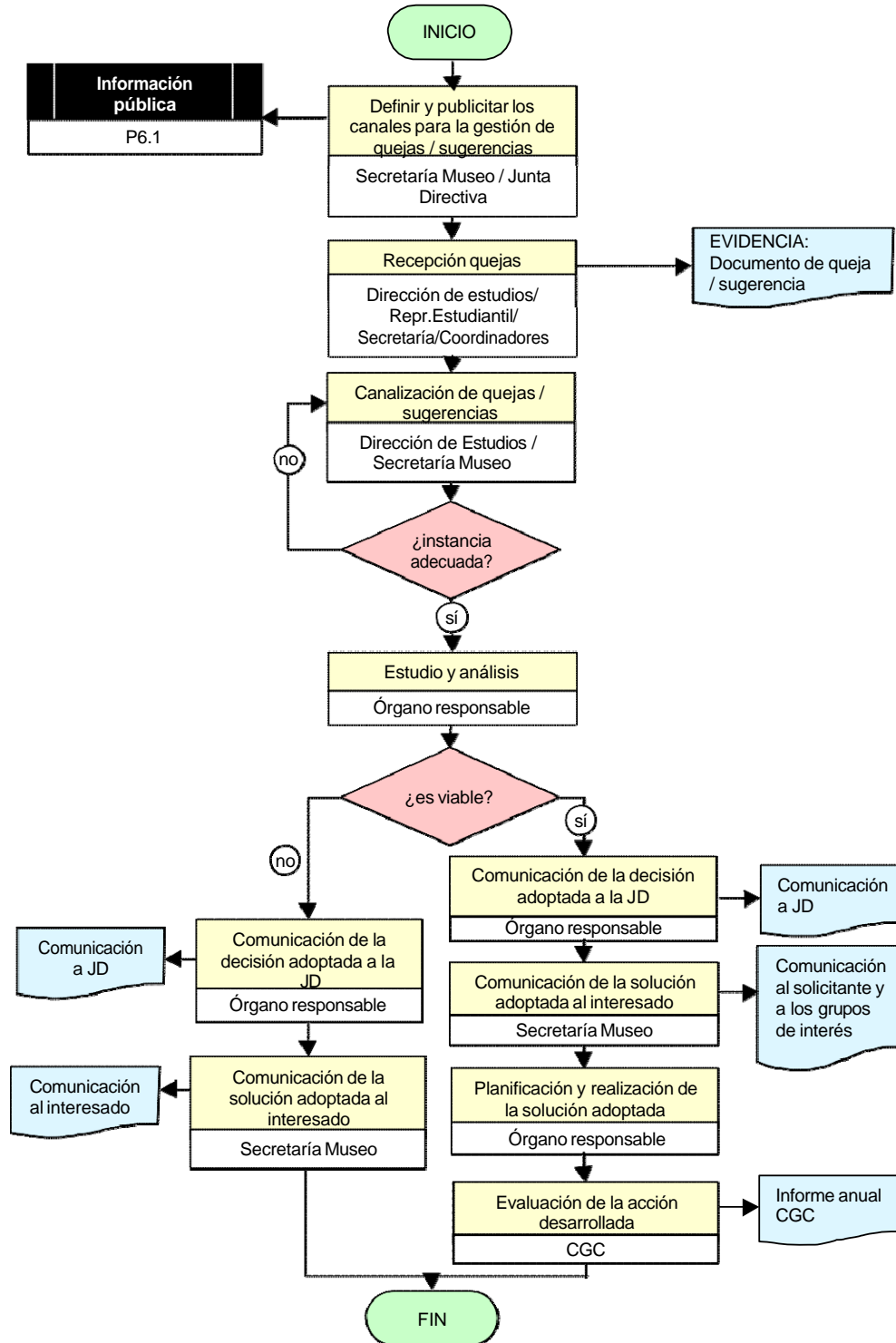
## **8. RENDICIÓN DE CUENTAS**

El CGC realizará un informe anual de las quejas/reclamaciones y sugerencias más comunes así como de las resoluciones tomadas.

La Junta Directiva del Museo, a través de Secretaría, comunicará al reclamante la resolución adoptada por el órgano competente. También canalizará los recursos hacia el órgano competente. En caso de que la resolución tomada afecte a otros grupos de interés, éstos serán informadores de la misma.

La CGC en su informe anual analizará las quejas y reclamaciones habidas, proponiendo en su caso las acciones de mejora que considere pertinentes.

### 9. DIAGRAMA DE FLUJO





**ANEXO. EVOLUCIÓN DE INDICADORES**

<b>EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES (P2.8)</b>			
<b>Curso académico</b>	<b>Nº de reclamaciones / sugerencias recibidas</b>	<b>Nº de reclamaciones / sugerencias atendidas</b>	<b>Nº de acciones de mejora puestas en marcha</b>
2017-2018			
2018-2019			