

	PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO009_CUM	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Elaborado por: Equipo de Dirección y Responsable del Sistema de Garantía de Calidad Fecha: 15/07/2014	Revisado por: Comisión de Garantía de Calidad del Centro Fecha: 12/09/2014	Aprobado por: Junta de Centro Fecha: 24/10/2014
Firma:  Fdo: Mercedes Rico García Responsable del SIGC	Firma:  Fdo: Luis J. Arévalo Rosado Secretario Comisión Calidad CUM	Firma:   Fdo: Aurora Herrero Olea Secretaría Académica CUM

	PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO009_CUM	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE	3
3.- NORMATIVA	3
4.- DEFINICIONES	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCEDIMEINTO	3
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	5
7.- DOCUMENTOS.....	5
8.- DIAGRAMA	6
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	6
10.- ARCHIVO	6
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	7
ANEXOS	7

	PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO009_CUM	

1.- OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a seguir en la gestión de las incidencias que los usuarios deseen plantear en relación a los servicios que presta el Centro Universitario de Mérida (CUM).

2.- ALCANCE.

Las incidencias podrán referirse a los ámbitos de la **docencia, la investigación y la gestión de los servicios** prestados por el CUM.

Además de los miembros de la comunidad universitaria, cualquier ciudadano puede presentar una incidencia siempre que se vea afectado por el funcionamiento de un servicio prestado por el CUM.

3.- NORMATIVA

3.1. Estatal

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. (BOE 03/09/2005).
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas en el marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. (BOE 28/02/2006).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD)

3.2. Autonómica

- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano. Consejería de Presidencia. Junta de Extremadura. (DOE 20/06/2000).

3.3. Específica de la UEX

- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, D.O.E. de 23 de mayo de 2003.

4.- DEFINICIONES

- **INCIDENCIA.** Cualquier evento que impacte sobre la prestación de un servicio reduciéndolo parcial o totalmente (ISO 20000-1).

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

El Centro Universitario de Mérida (CUM) dispone de canales de atención para que cualquier miembro de la comunidad universitaria o usuario externo de sus servicios, pueda dejar constancia de las incidencias que consideren convenientes.

El CUM define los siguientes canales de atención de las incidencias con objeto de mejorar la calidad de los servicios:

	PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO009_CUM	

1. **Tramitación telemática:** "Buzón de Incidencias".
2. **Tramitación convencional:** por escrito en el "Formato establecido".

El formulario (PR/SO009_CUM_D01, electrónico o papel) de presentación de una incidencia contendrá los siguientes campos:

- Colectivo al que pertenece el usuario (Estudiante, PDI, PAS, Otros)
- Datos personales (Nombre, Apellidos, Dirección postal o de correo electrónico, DNI, Teléfono)
- Unidad/Servicio afectado por la incidencia.
- Descripción de la incidencia.
- Indicación de si desea o no recibir respuesta.
- Garantía de protección de datos personales con arreglo a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

La **Secretaría de Dirección**, persona encargada de las incidencias, abrirá un **expediente** (PR/SO009_CUM_D02) y comunicará la recepción al usuario y, si ha indicado que quiere recibir respuesta, su resolución.

Todas las incidencias que versen sobre la actividad del CUM y estén redactadas sin proferir insultos, amenazas o descalificaciones serán admitidas a trámite, para su estudio y elaboración de una respuesta adecuada. Cuando no proceda la admisión a trámite, se comunicarán al usuario los motivos del rechazo. No serán admitidas incidencias anónimas, ni aquellas donde se aprecie falsedad en la identidad de la persona.

Una vez admitida a trámite, la **Secretaría de Dirección derivará la incidencia a la Unidad/Servicio responsable**; esta comunicación se realizará bien por correo interno o por correo electrónico, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

La Unidad/Servicio responsable trasladará a la persona responsable de las incidencias, las actuaciones practicadas, así como los documentos que sobre la misma se generen. Si fuese necesario, solicitará al usuario alguna aclaración o mayor información sobre el contenido de la incidencia. Si en el plazo de 72h no se recibe la información adicional solicitada, la incidencia se archivará sin más trámite.

Con la información disponible, la Unidad/Servicio implicado resolverá la incidencia planteada y redactará un **informe** (PR/SO009_CUM_D03) que remitirá a la Secretaría de Dirección, quien comunicará la resolución de la incidencia al usuario, si solicitó respuesta. En esta comunicación deberán figurar las gestiones realizadas, se indicará si se ha resuelto la incidencia o se han tomado medidas para su pronta solución.

La Secretaría de Dirección elaborará un **"Informe Anual"** (PR/SO009_CUM_D04), que recogerá un resumen de las incidencias, su clasificación, soluciones adoptadas, tiempo para su resolución y acciones de mejora planteadas y ejecutadas.

Tiempo de respuesta.

Una vez recibida la incidencia, la Secretaría de Dirección del CUM la registrará por orden de entrada en la *"base de datos de incidencias"* (versión papel o electrónica).

El plazo para acusar la recepción mediante comunicación será, como máximo, de cinco días hábiles, y de diez para dar una respuesta institucional a las mismas.

Planificación de las acciones de mejora.

	PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO009_CUM	

En el caso de que una Unidad/Servicio del CUM, concentre un número significativo de incidencias, la Comisión de Calidad del Centro realizará una propuesta de acción o acciones correctoras para disminuir el número de eventos, la cual deberá ser discutida y aprobada por la Junta de Centro.

Evaluación de las acciones de mejora.

Además de los informes periódicos, la memoria anual que elabora la Comisión de Calidad del CUM sobre el SGIC contará con un apartado dedicado a la estadística anual de incidencias.

Evidencias y custodia de documentos.

Las evidencias y documentos generados por este procedimiento se custodiarán según lo establecido, en formato papel o electrónico.

6.- UNIDADES IMPLICADAS.

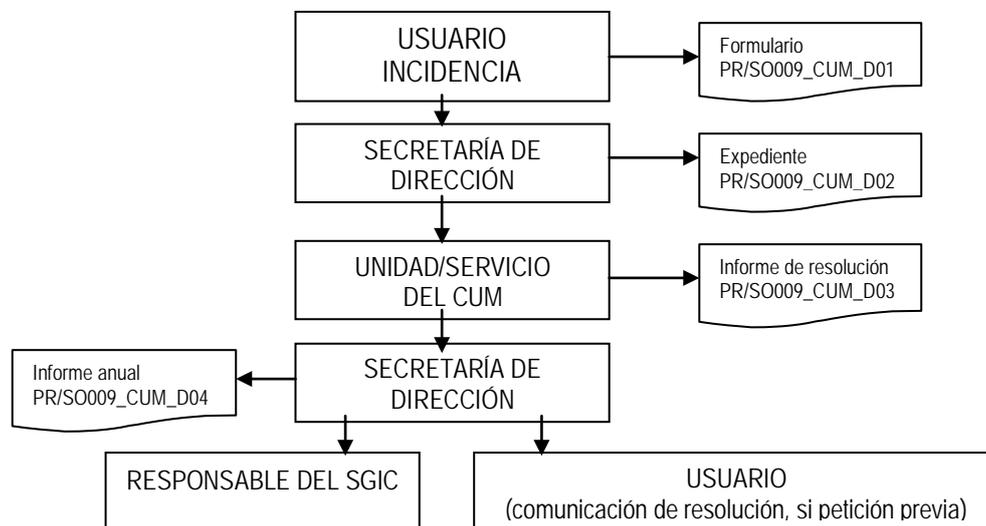
Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Dirección del CUM	Secretaría de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Admitir a trámite las incidencias recibidas • Envío a la Unidad/Servicio afectado • Comunicación de la recepción y resolución de la incidencia (si se ha indicado que se quiere recibir respuesta) • Elaboración de un informe anual de incidencias (remitirlo al responsable del SGIC)
Unidad/Servicio del CUM	Persona responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de la incidencia y comunicación a la secretaría de Dirección.
Comisión de Calidad del CUM	Responsable del SGIC	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de la información en la memoria anual de calidad

7.- DOCUMENTOS.

- PR/SO009_CUM_D01. Formulario de la Incidencia recibida.
- PR/SO009_CUM_D02. Expediente con la documentación de cada incidencia.
- PR/SO009_CUM_D03. Informe de resolución
- PR/SO009_CUM_D04. Informe anual de incidencias.

	PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO009_CUM	

8.- DIAGRAMA.



9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La Comisión de Calidad del CUM será la responsable de hacer el seguimiento del procedimiento de forma que se implante y se recojan las evidencias adecuadas. Así mismo también le corresponderá a esta CC la evaluación del adecuado funcionamiento del procedimiento, para ello se tendrán en cuenta los indicadores siguientes:

- *Número total de incidencias, no tramitadas y tramitadas (resueltas/no resueltas).*
- *Número de incidencias por tipo de usuario (PDI, PAS, estudiante, otros).*
- *Clasificación según motivos o temática de las incidencias (información, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones, incumplimientos de obligaciones, etc.).*
- *Tiempo medio de respuesta al usuario.*

10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
Copia de la incidencia	Papel / Informático	Secretaría de Dirección	1 año
Expediente de la Incidencia	Papel / Informático	Secretaría de Dirección	1 años
Informe anual	Informático	Secretaría de Dirección	Indefinidamente

	PROCEDIMIENTO DE INCIDENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PR/SO009_CUM	

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	JULIO/2014	Generación del procedimiento

ANEXOS

PR/SO009_CUM_D01. FORMULARIO DE INCIDENCIAS.

PR/SO009_CUM_D02. MODELO DE EXPEDIENTE (con la documentación de cada incidencia, incluida la resolución).

PR/SO009_CUM_D03. MODELO DE INFORME DE RESOLUCIÓN.

PR/SO009_CUM_D04. INFORME ANUAL DE INCIDENCIAS.