
	PROCEDIMIENTO	Código <b>PTI-00006</b>
	<b>GESTIÓN DE NOTIFICACIONES</b>	Página 1 de 7

# GESTIÓN DE NOTIFICACIONES

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO
  - 6.1 Comunidad universitaria.
  - 6.2 Sociedad en general.
  - 6.3 Miembro del Sistema de Gestión de la Calidad.
7. INDICADORES
8. REGISTROS

	PROCEDIMIENTO	Código <b>PTI-00006</b>
	<b>GESTIÓN DE NOTIFICACIONES</b>	Página 2 de 7

## 1. OBJETO

Describir la sistemática establecida en la Universidad Jaume I en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (...) para gestionar las notificaciones que se generen.

Para el soporte documental de las notificaciones internas se emplea como herramienta informática el módulo “Gestión de Acciones” de la aplicación informática ARA, motivo por el cual parte de lo aquí descrito es una explicación del propio funcionamiento de la aplicación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las notificaciones que se generen en la Universidad Jaume I en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (...).

## 3. REFERENCIAS

- Punto 8 del Manual de Calidad
- PTI-00008 “Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas”.
- Manual de usuario del módulo de acciones de la aplicación informática ARA.

## 4. DEFINICIONES

**Comunidad Universitaria:** Estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios.


(...)

**Notificaciones:** Cualquier información del usuario recibida por:

- Sistema de Gestión de la Calidad en ARA
- Buzón institucional
- Buzón web de la unidad organizativa
- Instancia desde el registro
- Buzón físico
- Otros medios

Para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universitat Jaume I en ARA se han identificado los siguientes tipos:

- **Sugerencias:** Expresan posibilidades de mejora en los servicios que se consideran convenientes o necesarios.
- **Reclamaciones:** Expresan insatisfacción y protesta exponiendo los perjuicios sufridos, exigiendo una compensación.

	PROCEDIMIENTO	Código <b>PTI-00006</b>
	<b>GESTIÓN DE NOTIFICACIONES</b>	Página 3 de 7

- **No Conformidades:** Falta de cumplimiento de los requisitos especificados. Esta definición comprende el incumplimiento o la ausencia de una o varias de las características de calidad o de elementos del Sistema de Gestión de la Calidad respecto a los requisitos especificados.
- **Desviación:** No conformidad procedente de una auditoría interna o externa, o revisión por la dirección.
- **Observaciones de auditorías internas:** Acciones destinadas a la mejora o prevención de la falta de cumplimiento de los requisitos especificados y que proceden de una auditoría interna.

Para el resto de canales (buzón institucional, buzón web de la unidad organizativa, instancia desde el registro, buzón físico y otros medios) se han identificado los siguientes tipos de notificación:

- **Sugerencias:** Expresan posibilidades de mejora en los servicios que se consideran convenientes o necesarios.
- **Reclamaciones/Quejas:** Expresan insatisfacción y protesta exponiendo los perjuicios sufridos, exigiendo una compensación.
- **Consultas:** Expresan preguntas y dudas al respecto de cualquier tema de la unidad

## 5. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento de lo dispuesto en el presente procedimiento es responsabilidad de:

- Responsable de Calidad.
- Todas las personas que generen y reciban una notificación.


## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El modo de actuar es diferente en función de quien detecta y qué canal se utiliza para comunicar la notificación.

6.1 **La comunidad universitaria** puede realizar consultas, sugerencias y reclamaciones a través de los siguientes canales:

### Instancia desde el registro

- La reclamación o sugerencia de un usuario se materializa a través de una instancia que tiene a su disposición en el Registro y que va dirigida a la unidad organizativa o destinatario correspondiente.
- El usuario cumplimenta la instancia y la registra en el Registro General.

	PROCEDIMIENTO	Código <b>PTI-00006</b>
	<b>GESTIÓN DE NOTIFICACIONES</b>	Página 4 de 7

- Las instancias de los usuarios registradas se envían al destinatario correspondiente donde se analizan la petición y se alcanza una propuesta de conclusión.
- El destinatario resuelve las peticiones, estimándolas o desestimándolas, una vez analizada la propuesta. Se notifica la resolución al solicitante.


#### Buzón institucional de consultas, quejas y sugerencias de la Universitat Jaume I.

- Existe un buzón electrónico donde los usuarios pueden realizar consultas, reclamación/quejas y sugerencias. **A este buzón se accede desde cualquier página web de la universidad.** Este buzón forma parte del sistema de gestión integral universitario e-ujier, utilizándose para su desarrollo la aplicación FAQ. En ningún caso se les exige que tengan que identificarse y es de aplicabilidad para toda la comunidad universitaria.
- La unidad organizativa elegida por el usuario es el servicio receptor de las consultas, **quejas y sugerencias.** En el caso de que el receptor del mensaje no sea el destinatario adecuado, puede reenviarlo a la unidad de apoyo educativo (USE) y ésta la reenviará al destinatario correcto. En el caso de que si sea el destinatario adecuado, **éste tramitará la petición. Si se trata de una petición que requiere respuesta y así lo solicita el usuario, ésta será comunicada por correo electrónico o por teléfono.** Cada servicio dispone de una semana para cerrar las peticiones recibidas mediante el buzón electrónico, transcurrido este periodo de tiempo el sistema envía un mensaje automático a los jefes de aquellos servicios que tienen peticiones sin tramitar.
- La aplicación permite contabilizar el número de consultas, quejas y sugerencias por periodos de tiempo..

#### Buzon web de la unidad organizativa

- La unidad organizativa puede habilitar un buzón electrónico donde los usuarios pueden realizar consultas, reclamación/quejas y sugerencias. Está ubicado dentro de la página web de la unidad organizativa de la universidad.
- A través de la web, el usuario comunica la notificación a la persona asignada de la unidad, ya que esta recibe mediante correo electrónico dicha notificación. La persona asignada de la unidad tramita la notificación a la persona responsable del tema.
- Una vez analizada la notificación se le contesta por correo electrónico al usuario.

#### Buzón físico de la unidad organizativa

	PROCEDIMIENTO	Código <b>PTI-00006</b>
	<b>GESTIÓN DE NOTIFICACIONES</b>	Página 5 de 7

- La unidad organizativa tiene la posibilidad de habilitar un buzón físico donde los usuarios pueden depositar consultas, reclamación/quejas y sugerencias. Está ubicado en un lugar visible y accesible en las instalaciones de la unidad organizativa.

#### Otros medios

El usuario puede hacer llegar su consulta, sugerencia o reclamación por otro medio no incluido en los citados anteriormente, como por ejemplo, una carta por correo postal, escrito entregado en mano, etc .

6.2 **La sociedad en general** puede realizar consultas, sugerencias y reclamaciones a través buzón institucional y el buzón web de la unidad.

La sistemática seguida para las notificaciones de la sociedad en general es la misma que la descrita en el punto 6.1.

#### **6.3 Gestión de una notificación detectada por los miembros del sistema de gestión de la calidad.**

Cualquier usuario dentro del Sistema de Gestión de la Calidad puede generar una notificación del tipo sugerencia, reclamación y no conformidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Se debe generar una notificación cuando se detecten hechos de cierta gravedad, como por ejemplo:


- **Situaciones anómalas que se repiten,**
- **Reclamaciones repetitivas,**
- **Continua tendencia negativa de un indicador,**
- **Problema que va a desencadenar una acción correctiva para solucionarlo, etc.**

El proceso para gestionar una notificación es el siguiente:

##### **6.3.1 Documentar una notificación en la aplicación informática ARA.**

Una vez detectada una notificación el usuario la genera documentándola mediante la aplicación informática ARA (ver punto 9 de la ayuda del Módulo Gestión de Acciones). La información necesaria es la siguiente:

- 3 Fecha de alta: a generar automáticamente por la aplicación
- 3 Autor: a generar automáticamente por la aplicación.
- 3 Tipo: sugerencia, no conformidad, desviación, reclamación y observación.
- 3 Origen: la unidad responsable de la notificación.
- 3 Descripción: se realizará una breve descripción de la notificación.

	PROCEDIMIENTO	Código <b>PTI-00006</b>
	<b>GESTIÓN DE NOTIFICACIONES</b>	Página 6 de 7

- 3 Solución propuesta: se documentará la posible solución para la eliminación de la notificación, esta solución no obliga a la futura gestión de la notificación
- 3 Anexar archivo a lista, la aplicación permite la posibilidad de anexar un archivo con el fin de, si fuera necesario, evidenciar documentalmente la notificación.

### **6.3.2 Gestionar la notificación en ARA.**

En primer lugar, el Responsable de Calidad y/o Técnico de Calidad y/o el responsable del servicio, en cuyo ámbito recaiga la notificación, o persona en quien delegue, consulta las nuevas notificaciones emitidas por el personal de la Universitat Jaume I así como aquellas notificaciones introducidas automáticamente por la aplicación procedentes de una auditoría o una inspección (ver punto 10 de la ayuda del Módulo Gestión de Acciones).

A continuación, las notificaciones se gestionan de una de las siguientes formas:

- El Responsable de Calidad y/o Técnico de Calidad y/o el responsable del servicio, en cuyo ámbito recae la notificación, o persona en quien delegue decide asignar una o varias acciones con el fin de solucionar o prevenir una notificación (ver punto 12 de la ayuda del Módulo Gestión de Acciones). Esta operativa se realizará según procedimiento PTI-00009 “Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas”.
- El Responsable de Calidad y/o Técnico de Calidad y/o el responsable del servicio, en cuyo ámbito recae la notificación, o persona en quien delegue, gestiona la notificación cerrando o solucionando ésta (ver apartado 6.3.3).

### **6.3.3 Cerrar/Solucionar una notificación en ARA.**

Para realizar esta operativa el Responsable de Calidad y/o Técnico de Calidad y/o el responsable del servicio, en cuyo ámbito recae la notificación, o persona en quien delegue debe documentar en la aplicación informática ARA el motivo del cierre o la solución adoptada para la eliminación de la notificación. (ver punto 11 de la ayuda del Módulo Gestión de Acciones).

En todo momento el emisor de una notificación podrá consultar el estado de su notificación y la acción o solución asignada.


Es responsabilidad del Responsable de Calidad y/o del Técnico de Calidad la posibilidad de introducir automáticamente la notificación en la emisión de estadísticas internas de la aplicación informática ARA.

## **7. INDICADORES ASOCIADOS**

I1: Número de notificaciones registradas. Automatizado dentro de la aplicación informática ARA

I2: Número de notificaciones procesadas sin acción. Automatizado dentro de la aplicación informática ARA

## **8. REGISTROS ASOCIADOS**

	PROCEDIMIENTO	Código <b>PTI-00006</b>
	<b>GESTIÓN DE NOTIFICACIONES</b>	Página 7 de 7

- R1: Registro de notificación ajeno a la aplicación (instancias)
- R2: Registro de notificación ajeno a la aplicación (buzón)
- R3: Registro de notificación generadas en ARA