


	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
<p>P-CUD-10</p>	<p>Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 1 de 8</p>
<p>Rev.: 0</p>		

## **Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro**

### **Índice**

- 1. Objeto.**
- 2. Ámbito de aplicación.**
- 3. Documentación de referencia.**
- 4. Definiciones.**
- 5. Responsables.**
- 6. Descripción del proceso.**
- 7. Tabla resumen de registros asociados al documento.**
- 8. Tabla resumen de anexos asociados al documento.**
- 9. Tabla de modificaciones del documento.**

Fecha de revisión:	
Fecha de aprobación	

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
<p>P-CUD-10</p>	<p>Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 2 de 8</p>
<p>Rev.: 0</p>		

## 1. Objeto.

Documentar las actividades planificadas por el Centro para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro.

## 2. Ámbito de aplicación.

Aplicar a las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro que presenten los estudiantes, el personal académico y el personal de administración y servicios.

## 3. Documentación de referencia.

- Manual de la Calidad del Centro.

## 4. Definiciones.

**Queja:** Insatisfacción relativa a los servicios prestados que es comunicada.

**Sugerencia:** Idea propuesta.

**Mecanismo para recibir quejas y sugerencias:** medio que va a emplear el Centro para recibir y dar tratamiento a las quejas y sugerencias que planteen sus grupos de interés internos en relación a su actividad.


**Grupo de interés:** es el conjunto de personas que esperan obtener un mismo beneficio del Centro, sus enseñanzas o sus resultados.

## 5. Responsabilidades.

### 5.1. Relativas a la definición o modificación del mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias.

Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras:

- Elaborar la propuesta de mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro.
- Modificar el mecanismo propuesto incorporando las aportaciones de la Junta de Centro.

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
<p>P-CUD-10</p>	<p>Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 3 de 8</p>
<p>Rev.: 0</p>		

- Coordinar el desarrollo del mecanismo definido para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro.
- Comprobar el correcto funcionamiento del mecanismo desarrollado para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro.

Director del Centro:

- Presentar la propuesta de mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro a la Junta de Centro.
- Comunicar a la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras las aportaciones que realice la Junta de Centro a la propuesta de mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro

Junta de Centro:

- Analizar la propuesta de mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro y realizar las aportaciones que estime oportunas.

**5.2. Relativas al tratamiento de las quejas:**

Director del Centro:

- Recibir la queja a través del mecanismo desarrollado con este fin.
- Comprobar si la queja recibida cumple los requisitos necesarios para admitirla a trámite.
- Comunicar a la persona que la plantea las causas por las que su queja no es admitida a trámite.
- Identificar la persona responsable de resolver la queja recibida y comunicarle su existencia.
- Comunicar a la persona que plantea la queja las causas por las que se considera no justificada y recoger su reacción.
- Comprobar la satisfacción de la persona que plantea la queja con la solución dada.

Persona responsable de resolver la queja:

- Analizar la queja remitida por el Director del Centro y decidir si está justificada.

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
P-CUD-10	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro	Página 4 de 8
Rev.: 0		

- Comunicar al Director del Centro las causas por las que una queja se considera no justificada.
- Analizar las causas que provocan la queja.
- Definir la solución que se va a dar la queja y comunicarla al Director del Centro.
- Ejecutar la solución definida para la queja y comunicarlo al Director del Centro.

### **5.3. Relativas al tratamiento de las sugerencias:**

#### Director del Centro:

- Recibir la sugerencia a través del mecanismo desarrollado con este fin.
- Comprobar si la sugerencia recibida cumple los requisitos necesarios para admitirla a trámite.
- Comunicar a la persona que la plantea las causas por las que su sugerencia no es admitida a trámite.
- Comunicar a la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro la existencia de una sugerencia.
- Comunicar a la persona que plantea la sugerencia las causas por las que no va a dar lugar a una acción de mejora y recoger su reacción.
- Comunicar a la persona que plantea la sugerencia que cuando se realice la revisión de la actividad del Centro se tendrá en cuenta para definir una acción de mejora.
- Comunicar a la persona que plantea la sugerencia la acción de mejora que se va a poner en marcha y recoger su reacción.

#### Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras:

- Analizar la sugerencia remitida por el Director del Centro y decidir si es adecuado poner en marcha una acción de mejora.

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
<p>P-CUD-10</p>	<p>Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 5 de 8</p>
<p>Rev.: 0</p>		

## 6. Descripción del proceso.

### **6.1. Definir el mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro.**

Esta actividad se realiza cuando el Centro no dispone de un mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias de sus grupos de interés internos en relación a la actividad que desarrolla o cuando se decide su modificación.

La Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro, teniendo en cuenta el fin para el que se va a emplear el mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias, elabora una propuesta que presenta el Director del Centro a la Junta de Centro.

La Junta de Centro puede realizar las aportaciones que estime oportunas y éstas serán remitidas por el Director del Centro a la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras con el fin de que las incorpore a su propuesta.

Cuando la Junta de Centro aprueba el mecanismo definido por la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras, ésta coordina el desarrollo del mecanismo definido, y comprueba que es adecuado para realizar la actividad para el que ha sido definido. Si el resultado es negativo se modifica el desarrollo del mecanismo hasta conseguir su funcionamiento adecuado.

### **6.2. Modificar el mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro.**

La decisión de actualizar el mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro la toma la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro como consecuencia de las conclusiones que se extraigan de la revisión de la actividad del Centro que se realiza cada curso académico (P-CUD-03).

La actualización del mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro se realiza tal y como describe el apartado 6.1. de este documento.

### **6.3. Tratamiento de quejas.**

#### **6.3.1. Recibir la queja.**

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
<p>P-CUD-10</p>	<p>Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 6 de 8</p>
<p>Rev.: 0</p>		

El Director del Centro es la persona que recibe las quejas relativas a las diferentes actividades que realiza el Centro mediante el mecanismo desarrollado a tal efecto (P-CUD-10).

Recibida la queja, comprueba que la persona que la plantea está correctamente identificada, que la queja está fundamentada y que no causa perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.

Si la queja planteada incumple alguno de los requisitos, el Director del Centro lo comunica a la persona que la plantea para que, si lo desea, formule la queja nuevamente.

#### 6.3.2. Resolver la queja.

Admitida a trámite la queja por el Director del Centro, éste identifica a la persona responsable de resolverla y se la comunica.

La persona responsable de resolver la queja la analiza para decidir si está justificada. Cuando considera una queja no justificada, lo comunica al Responsable de la Calidad del Centro, junto a las causas por las que ha tomado esta decisión. En ese caso el Director del Centro comunica a la persona que planteó la queja que no se considera justificada y los motivos que justifican esta decisión.

Cuando la persona responsable de resolver la queja la considera justificada, analiza las causas que la provocan, define la solución más adecuada y la comunica al Director.

Definida la solución, se ejecuta y, una vez finalizada la ejecución, el responsable de resolverla informa de este hecho al Director del Centro.

#### 6.3.3. Comprobar la eficacia de la solución dada a la queja.


Ejecutada la solución, el Director del Centro comprueba la satisfacción de la persona que la planteo con la solución dada.

### **6.4. Tratamiento de sugerencias.**

#### 6.4.1. Recibir la sugerencia.

El Director del Centro es la persona que recibe las sugerencias relativas a las diferentes actividades que realiza el Centro mediante el mecanismo desarrollado a tal efecto.

Recibida la sugerencia comprueba que la persona que la plantea está correctamente identificada, que la sugerencia está fundamentada y que no causa perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
P-CUD-10	<p>Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 7 de 8</p>
Rev.: 0		

Si la sugerencia planteada incumple alguno de los requisitos, el Director del Centro lo comunica a la persona que la plantea para que, si lo desea, formule la sugerencia nuevamente.

#### 6.4.2. Resolver la sugerencia.



Admitida a trámite la sugerencia por el Director del Centro, éste la comunica a la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro que la analiza para decidir si es adecuado poner en marcha una acción de mejora.

Cuando la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro considera que no es adecuado que la sugerencia planteada de lugar a una acción de mejora, el Director del Centro comunica a la persona que planteó la sugerencia que ésta no dará lugar a una acción de mejora y los motivos de esta decisión, recogiendo su reacción.

Cuando la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro considera que la sugerencia debe dar lugar a una acción de mejora, el Director del Centro lo comunica a la persona que planteó la sugerencia. Además la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro lo tendrá en cuenta en el momento de revisión de la actividad del Centro (P-CUD-03) que será cuando la defina. Una vez definida, el Director del Centro volverá a ponerse en contacto con la persona que planteó la sugerencia y le comunicará la acción de mejora a la que ha dado lugar.

### **7. Tabla resumen de registros asociados al documento.**

Nombre del registro	Soporte en el que se almacena	Ubicación del archivo	Responsable del archivo	Tiempo de conservación	Nombre del formato asociado	Código del formato asociado	Ubicación del formato asociado
Mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---
Modificaciones del mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro planteadas por la Junta de Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---
Acta que recoge la aprobación del mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro por la Junta de Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---
Ficha de queja abierta	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
P-CUD-10	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés internos del Centro	Página 8 de 8
Rev.: 0		

Nombre del registro	Soporte en el que se almacena	Ubicación del archivo	Responsable del archivo	Tiempo de conservación	Nombre del formato asociado	Código del formato asociado	Ubicación del formato asociado
Ficha de queja cerrada	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---
Ficha de sugerencia abierta	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---
Ficha de sugerencia cerrada.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---

### 8. Tabla resumen de anexos asociados al documento.

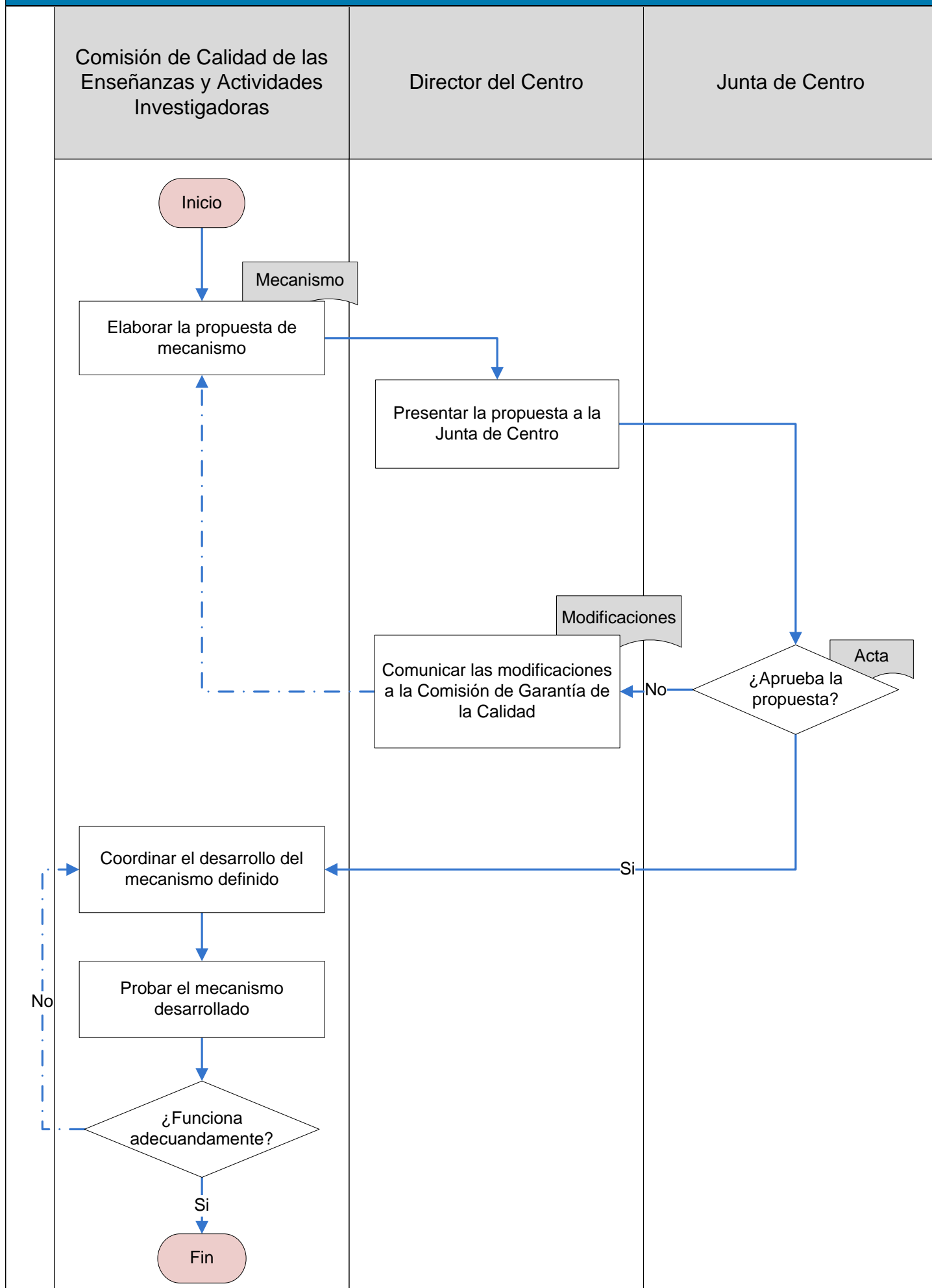
Nombre del anexo.	Soporte en el que se almacena	Ubicación	Responsable	Código
Flujograma para la definición del mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	A-P-CUD-10-1
Flujograma para el tratamiento de las quejas relativas a la actividad del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	A-P-CUD-10-2
Flujograma para el tratamiento de las sugerencias relativas a la actividad del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	A-P-CUD-10-3

### 9. Tabla de modificaciones del documento.

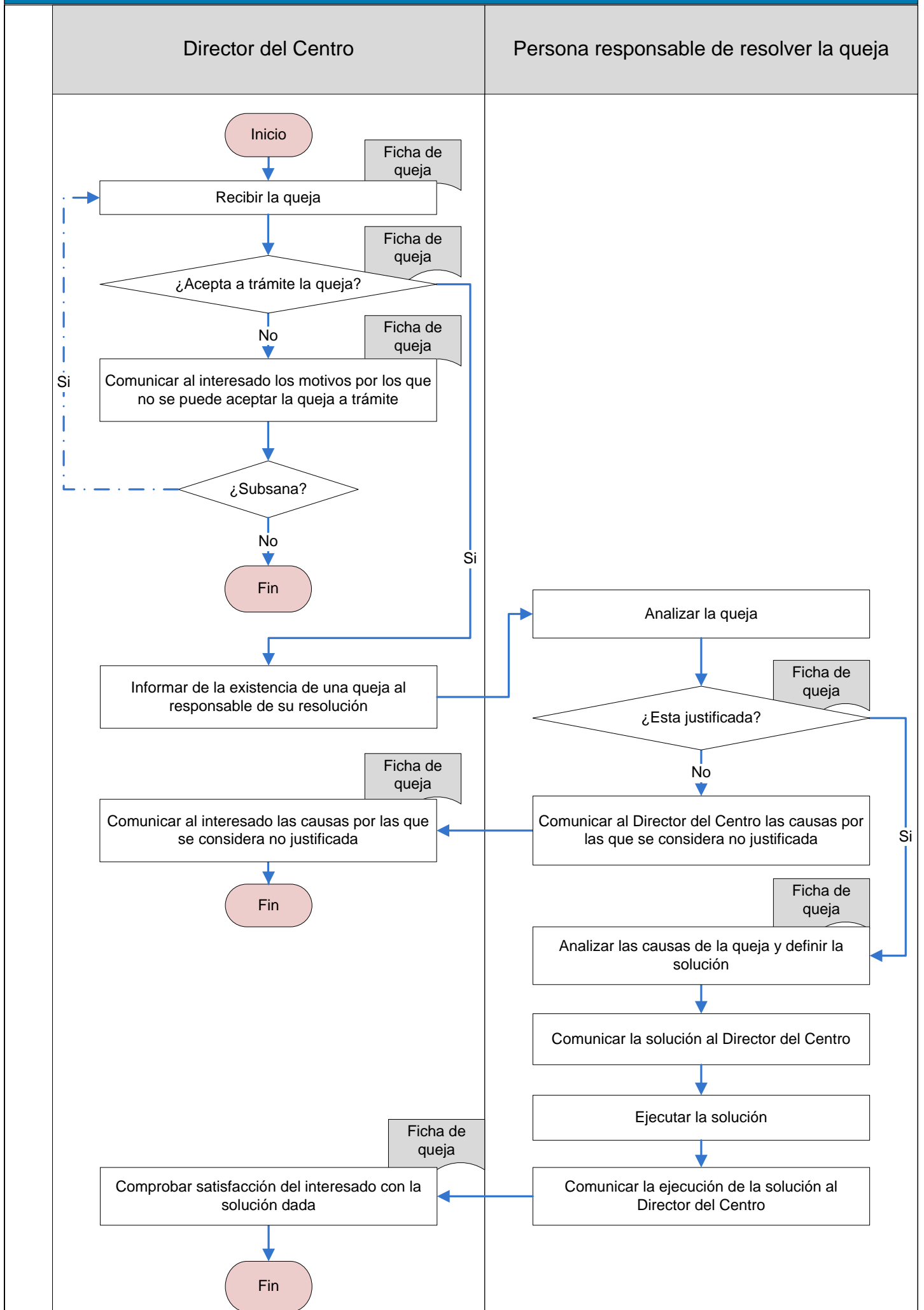
Edición	Fecha	Causas de la modificación
0		<i>Emisión inicial del documento.</i>



# A-P-CUD-10-1 Flujograma para la definición del mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro



# A-P-CUD-10-2 Flujoograma para el tratamiento de las quejas relativas a la actividad del Centro



# A-P-CUD-10-3 Flujoograma para el tratamiento de las sugerencias relativas a la actividad del Centro

Director del Centro

Comisión de Calidad de las Enseñanzas y  
Actividades Investigadoras

