
	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-06
		Rev.: 1
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro	Página 1 de 7

Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro

Índice

- 1. Objeto**
- 2. Ámbito de aplicación**
- 3. Documentación de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsables y plazos (si procede)**
- 6. Descripción del proceso**
- 7. Documentos de entrada**
- 8. Tabla resumen de registros asociados al documento**
- 9. Tabla resumen de anexos asociados al documento**
- 10. Tabla de modificaciones del documento**

Fecha de aprobación	30 de mayo de 2016
---------------------	--------------------

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-06
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro	Rev.: 1 Página 2 de 7

1. Objeto

Documentar las actividades planificadas por el Centro para tratar las quejas y sugerencias relativas a sus títulos oficiales.

2. Ámbito de aplicación

Aplicar a las quejas y sugerencias que planteen los grupos de interés de los títulos mediante el mecanismo que la Dirección del Centro haya puesto en marcha con ese fin.

3. Documentación de referencia

- Documentación del Programa AUDIT de ANECA
(<http://aneca.es/Programas/AUDIT/Herramientas-para-el-diseno>)
- Manual de la Calidad del Centro. (Apartado de Calidad de la web del título. Para Grados:
<http://www.upct.es/estudios/grado/> Para Máster:
<http://www.upct.es/estudios/master/admision.php#oferta>)
- Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior
(http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Spanish_by%20ANECA.pdf)

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 en relación a su actividad. Puede ser un buzón físico o electrónico.

5. Responsables y plazos (si procede)

5.1. Relativas al tratamiento de quejas

Persona que plantea la queja:

- Plantear la queja usando el mecanismo definido.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-06
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro	Rev.: 1 Página 3 de 7

Subdirección de Calidad del Centro:

- Comprobar si la persona que la plantea está correctamente identificada, si la queja está fundamentada y que no causa perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.
- 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 o 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 la Subdirección de Calidad y decidir si está justificada.
- Analizar las causas que provocan la queja, definir la solución que se va a dar a la queja y comunicarla la Subdirección de Calidad.
- Ejecutar la solución definida para la queja y comunicarlo a la Subdirección de Calidad.

5.2. Relativas al tratamiento de sugerencias

Persona que plantea la sugerencia:


Plantear la sugerencia usando el mecanismo definido.

Subdirección de Calidad del Centro:

- Recibir la sugerencia a través del mecanismo desarrollado con este fin.
- Comprobar si la persona que la plantea está correctamente identificada, si la sugerencia está fundamentada y que no causa perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.
- Comunicar a la persona que plantea la sugerencia si va a dar lugar a una acción de mejora o 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 la acción de mejora que se va a poner en marcha y recoger su reacción.

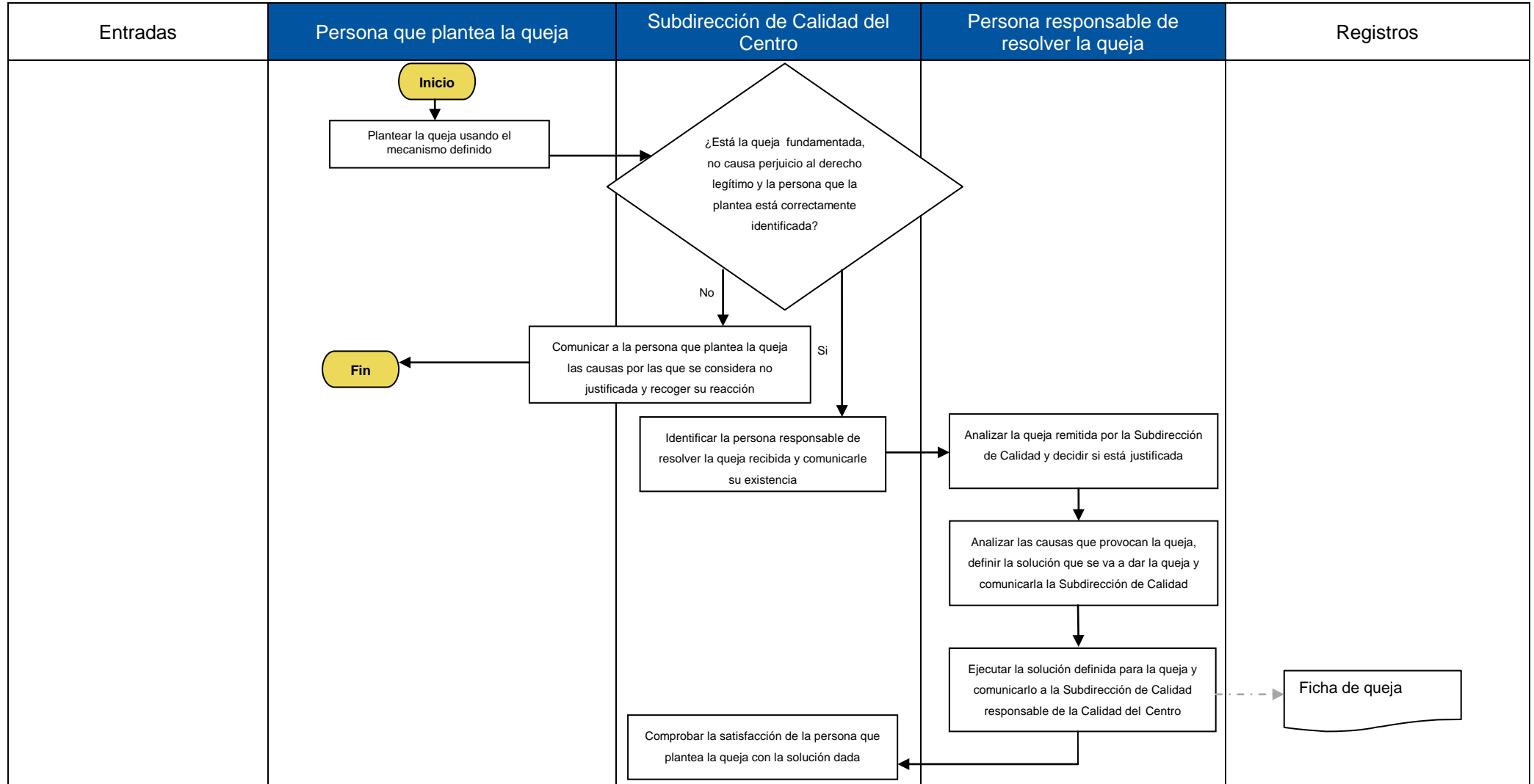
Equipo de Dirección del Centro:

- Analizar la sugerencia remitida por la Subdirección de Calidad y decidir si es adecuado poner en marcha una acción de mejora.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-06
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro	Rev.: 1 Página 4 de 7

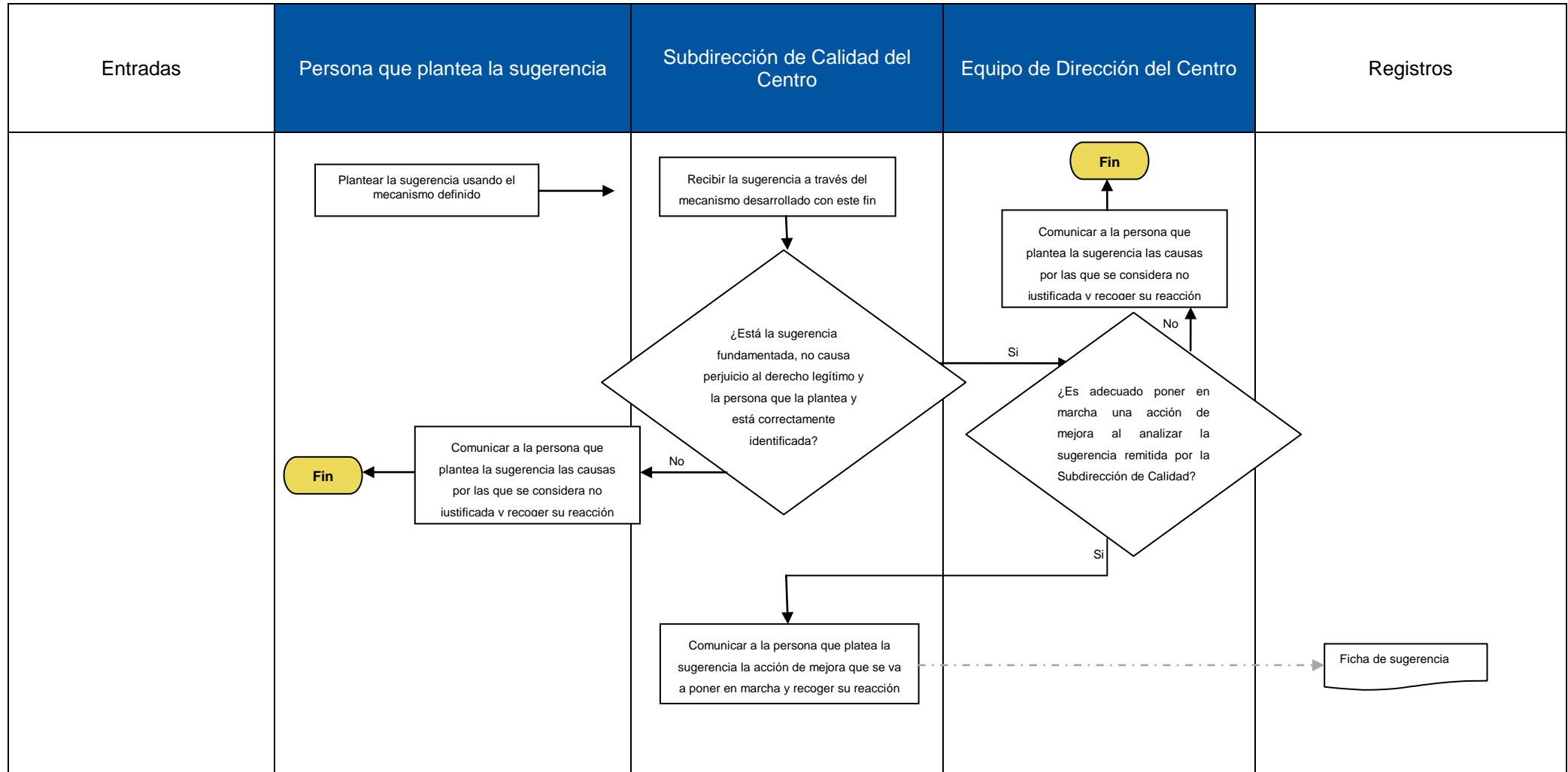
6. Descripción del proceso


6.1. Tratamiento de quejas





6.2. Tratamiento de sugerencias



	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-06
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro	Rev.: 1
		Página 7 de 7

7. Documentos de entrada

No aplica.

8. 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
Ficha de queja	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	Permanente	---	---	---
Ficha de sugerencia	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	Permanente	---	---	---

9. Tabla resumen de anexos asociados al documento

No aplica.

10. Tabla de modificaciones del documento

Edición	Fecha	Causas de la modificación
0	25/05/2009	Emisión inicial del documento.
1	30/05/2016	<p>Se ha modificado la redacción de los apartados que describen: el objeto, el ámbito de aplicación, las definiciones, las responsabilidades, la descripción del procedimiento y los registros para describir el proceso de forma más sencilla.</p> <p>Se ha introducido un apartado de documentos de entrada.</p> <p>Se han dejado sin contenido los apartados que recogían los indicadores de revisión, los anexos del documento y los documentos de entrada.</p>