	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-27
		Rev.: 1
	Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Página 1 de 5


## **Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad 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. Indicadores para revisar el proceso.**
- 9. Tabla resumen de anexos asociados al documento.**
- 10. Tabla de modificaciones del documento.**

Fecha de revisión:	3 de febrero de 2010
Fecha de aprobación	16 de febrero de 2010

Nº de copia distribuida en formato papel	
Fecha de distribución en formato papel	

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-27
	Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Rev.: 1 Página 2 de 5

## 1. Objeto.

Documentar las actividades planificadas por el Centro para definir y actualizar el mecanismo para tratar las quejas y sugerencias relativas a su actividad.

## 2. Ámbito de aplicación.

Aplicar a la definición y actualización del mecanismo para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro.

## 3. Documentación de referencia.

- Documentación del Programa AUDIT de ANECA.
- 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 plateen sus grupos de interés en relación a su actividad.

## 5. Responsabilidades.

Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:


- 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.
- 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.

Responsable de la Calidad del Centro:

- Presentar la propuesta de mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro al Equipo de Dirección 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.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-27
	Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Rev.: 1 Página 3 de 5

- Trasladar a la Comisión de Garantía de la Calidad 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.
- Aprobar la propuesta de mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro.

## 6. Descripción del proceso.

### **6.1. Definir el mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro. (A-CENTROS-27-1)**

La Comisión de Garantía de la Calidad 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 Responsable de la Calidad del Centro al Equipo de Dirección del Centro.


Seguidamente el Director del Centro presenta la propuesta de mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias a la Junta de Centro, que puede realizar las aportaciones que estime oportunas. Estas aportaciones serán remitidas por el Director del Centro a la Comisión de Garantía de la Calidad con el fin de que las incorpore a su propuesta.

Cuando la Junta de Centro aprueba el mecanismo definido por la Comisión de Garantía de la Calidad, 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.

### **6.1.2. Actualizar 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 Garantía de la Calidad del Centro Ampliada como consecuencia de las conclusiones que se extraigan de la revisión de la actividad del Centro que se realiza cada curso académico (registro de P-CENTROS-24).

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 6.1.1. de este documento.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-27
		Rev.: 1
Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro		Página 4 de 5

## 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
Acta que recoge la presentación del mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro al Equipo de Dirección del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	Permanente	---	---	---
Acta que recoge la aprobación por la Junta de Centro del 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	Responsable de la calidad del Centro	Permanente	---	---	---
Proyecto de 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	Responsable de la Calidad del Centro	Permanente	---	---	---
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	Responsable de la Calidad del Centro	Permanente	---	---	---

## 8. Indicadores para revisar el proceso.

Código	IND-P-CENTROS-27-1
Denominación	Disponibilidad del mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro.
Formulación	No procede.
Desagregación	No procede.
Valores que puede tomar	Si ó No
Frecuencia de la medida	No procede.
Fuente que proporciona los datos para medir el indicador	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.
Responsable de que el indicador esté medido.	Responsable de la Calidad del Centro.

Código	IND-P-CENTROS-27-2
Denominación	Satisfacción de los usuarios mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro.
Formulación	Valor medio de la satisfacción de los usuarios del mecanismo para recibir y tramitar las quejas y sugerencias relacionadas con la actividad del Centro con su uso.
Desagregación	Por grupo de interés usuario del mecanismo.
Valores que puede tomar	De 1 a 5
Frecuencia de la medida	Curso académico
Fuente que proporciona los datos para medir el indicador	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.
Responsable de que el indicador esté medido.	Responsable de la Calidad del Centro

Localización del documento: Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro  
*Las copias en papel que no incluyan firma original son consideradas copias no controladas*

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-27
		Rev.: 1
	Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Página 5 de 5

### 9. 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	Responsable de la Calidad del Centro	A-P-CENTROS-27-1

### 10. Tabla de modificaciones del documento.

Edición	Fecha	Causas de la modificación
0	25/05/2009	Emisión inicial del documento.
1	16/02/2010	Ha sido modificado el punto 7 por incorporación y eliminación de registros.