	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-28
		Rev.: 0
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Página 1 de 7


Procedimiento 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:	30 de Marzo de 2009
Fecha de aprobación	25 de Mayo de 2009

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-28
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Rev.: 0
		Página 2 de 7

1. Objeto.

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

2. Ámbito de aplicación.

Aplicar a las quejas y sugerencias que planteen los beneficiarios de la actividad del Centro relativas a su actividad.

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 planteen sus grupos de interés en relación a su actividad.

5. Responsabilidades.

5.1. Relativas al tratamiento de quejas:

Responsable de la Calidad 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.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-28
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Rev.: 0 Página 3 de 7

Persona responsable de resolver la queja:

- Analizar la queja remitida por el Responsable de la Calidad del Centro y decidir si está justificada.
- Comunicar al Responsable de la Calidad 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 a la queja y comunicarla al Responsable de la Calidad del Centro.
- Ejecutar la solución definida para la queja y comunicarlo al Responsable de la Calidad del Centro.


5.2. Relativas al tratamiento de sugerencias:

Responsable de la Calidad 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 al Equipo de Dirección 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.

Equipo de Dirección del Centro:

- Analizar la sugerencia remitida por el Responsable de la Calidad del Centro 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-28
		Rev.: 0
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Página 4 de 7

- Comunicar la Responsable de la Calidad del Centro las causas por las que una sugerencia no va a dar lugar a una acción de mejora.
- Comunicar al Responsable de la Calidad del Centro la necesidad de poner en marcha una acción de mejora.

6. Descripción del proceso.

6.1. Tratamiento de quejas. (A-P-CENTROS-28-1)

6.1.1. Recibir la queja.

El Responsable de la Calidad 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.

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 Responsable de la Calidad del Centro lo comunica a la persona que la plantea para que, si lo desea, formule la queja nuevamente.

6.1.2. Resolver la queja.

Admitida a trámite la queja por el Responsable de la Calidad del Centro, éste identifica a la persona responsable 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 Responsable de la Calidad 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 Responsable de la Calidad del Centro.

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

6.1.3. Comprobar la eficacia de la solución dada a la queja.

Ejecutada la solución el Responsable de la Calidad del Centro comprueba la satisfacción de la persona que la planteo con la solución dada.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-28
		Rev.: 0
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Página 5 de 7

6.2. Tratamiento de sugerencias. (A-P-CENTROS-28-2)

6.1.1. Recibir la sugerencia.

El Responsable de la Calidad 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.


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

6.1.2. Resolver la sugerencia.

Admitida a trámite la sugerencia por el Responsable de la Calidad del Centro, éste la comunica al Equipo de Dirección del Centro que la analiza para decidir si es adecuado poner en marcha una acción de mejora.

Cuando el Equipo de Dirección del Centro considera que no es adecuado que la sugerencia planteada de lugar a una acción de mejora lo comunica al Responsable de la Calidad del Centro junto a las causas por las que ha tomado esta decisión. En ese caso el Responsable de la Calidad 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 el Equipo de Dirección del Centro considera que la sugerencia debe dar lugar a una acción de mejora, lo comunica al Responsable de la Calidad del Centro para que lo tenga en cuenta en el momento de revisión de la actividad del Centro (P-CENTROS-24). En ese momento el Responsable de la Calidad del Centro comunica a la persona que planteó la sugerencia que se pondrá en marcha una acción de mejora y en el momento en que se defina la acción de mejora, la comunicará también a la persona que planteó la sugerencia, recogiendo su reacción.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-28
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Rev.: 0
		Página 6 de 7


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
Ficha de queja abierta	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	Permanente	---	---	---
Ficha de queja cerrada	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	Permanente	---	---	---
Ficha de sugerencia abierta	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	Permanente	---	---	---
Ficha de sugerencia cerrada.	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-28-1
Denominación	Eficacia de la tramitación de quejas.
Formulación	Nº de quejas resueltas satisfactoriamente / Nº de quejas admitidas a trámite.
Desagregación	Por grupo de interés
Valores que puede tomar	De 0 a 1
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.

Código	IND-P-CENTROS-28-2
Denominación	Eficiencia en la tramitación de quejas.
Formulación	Tiempo medio empleado en la resolución de quejas admitidas a trámite.
Desagregación	Por Unidad responsable de su resolución (Centro, Departamento, Servicios, Rectorado).
Valores que puede tomar	De 0 a ∞
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.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-28
		Rev.: 0
	Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro	Página 7 de 7

Código	IND-P-CENTROS-28-3
Denominación	Satisfacción de las personas con la solución dada a la queja.
Formulación	Valor medio de la satisfacción de las personas con la solución dada a la queja.
Desagregación	Por grupo de interés.
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

Código	IND-P-CENTROS-28-4
Denominación	Eficiencia en la tramitación de sugerencias.
Formulación	Tiempo medio empleado en la resolución de sugerencias admitidas a trámite.
Desagregación	No procede.
Valores que puede tomar	De 0 a ∞
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.

9. Tabla resumen de anexos asociados al documento.

Nombre del anexo.	Soporte en el que se almacena	Ubicación	Responsable	Código
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	Responsable de la Calidad del Centro	A-P-CENTROS-28-1
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	Responsable de la Calidad del Centro	A-P-CENTROS-28-2

10. Tabla de modificaciones del documento.

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