



**UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA CON EXCELENCIA ACREDITADA**

# COMPROMISOS DE CALIDAD



[www.umh.es](http://www.umh.es)

# COMPROMISOS DE CALIDAD

Mediante el establecimiento de compromisos de calidad se pretende manifestar nuestro enfoque al cliente, uno de los elementos inspiradores de nuestra organización. A través de estos compromisos, promoviendo la transparencia y la participación de los clientes, pretendemos asegurar la mejora continua de nuestros procedimientos y servicios prestados. El establecimiento de estos compromisos es una medida de responsabilidad social con la que nos comprometemos a mantener nuestro nivel de calidad.

El compromiso por lo tanto, es una declaración pública de obligaciones que en caso de incumplimiento, lleva aparejada su correspondiente medida compensatoria.

## PROCEDIMIENTO DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Cuando un cliente considere que no se han cumplido los compromisos declarados, podrá formular la consiguiente reclamación ante la unidad responsable de la carta de servicios, dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de finalización del plazo del cumplimiento del compromiso.

Los clientes pueden formular reclamación por incumplimiento indicando de la forma más precisa posible el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El reclamante deberá indicar:

- :: Nombre y apellidos.
- :: Domicilio.
- :: Indicar de forma precisa el compromiso no atendido.
- :: Qué solicita o demanda.
- :: Firma al final del escrito.

Para su cumplimentación podrá requerir el auxilio de los funcionarios en la formulación y constancia de la reclamación.

Recibida la reclamación por incumplimiento de compromisos, la persona responsable del servicio o unidad, en un plazo máximo de 15 días, a contar desde la fecha de recepción de reclamación, informará de:

- Las causas de dicho incumplimiento.
- Las medidas adoptadas en consecuencia.
- Las medidas compensatorias establecidas, siempre que proceda, que puedan resarcir de alguna forma las molestias o perjuicios ocasionados.

Esta documentación será remitida a la Oficina de Gestión de la Calidad, en la que se analizará dicha documentación y se trasladará a la Gerencia.

En caso de que fuera reconocido el incumplimiento, la Gerencia ordenará la adopción de las medidas de subsanación establecidas.

El reclamante recibirá en su domicilio respuesta escrita de la Gerencia comunicando la adopción de las medidas necesarias para corregir la diferencia reconocida, así como la correspondiente medida compensatoria en el caso de que proceda.

## **NORMATIVA**

- Reglamento de funcionamiento de los órganos con competencias directas en materia de gestión de la calidad en al UMH.
- Procedimiento de creación de cartas de servicio de la UMH
- RD Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

## **ENTRADA EN VIGOR**

1 de Octubre de 2009

# COMPROMISOS SUJETOS A MEDIDAS COMPENSATORIAS

## SERVICIO RESPONSABLE DEL COMPROMISO: BIBLIOTECAS

### COMPROMISO:

Prestamos Intercampus: Servir las obras solicitadas que estén disponibles dentro del catálogo de la UMH en el plazo de 4 días, siempre que el número de ejemplares de que se disponga no esté ya en préstamo.

### MEDIDAS\* COMPENSATORIAS (EN SU CASO):

- Vales de tiempo libre en las instalaciones de la UMH (piscina, golf, padel..).
- Vales para canjear en las cafeterías.
- Regalos instituciones de la Oficina de Comunicación.

## SERVICIO RESPONSABLE DEL COMPROMISO: CENTROS DE GESTIÓN DE CAMPUS

### COMPROMISO:

-Expedir las certificaciones académicas personales y las de los estudios universitarios iniciales en el plazo de 10 días.

### MEDIDAS\* COMPENSATORIAS (EN SU CASO):

- Hasta 3 días después: 50% del importe de la tasa.
- Hasta una semana después: 75% del importe de la tasa.
- Más de una semana: 100% del importe de la tasa.

# COMPROMISOS SUJETOS A MEDIDAS COMPENSATORIAS

## SERVICIO RESPONSABLE DEL COMPROMISO: OBSERVATORIO OCUPACIONAL

### COMPROMISO:

-Reducir el tiempo de firma de la documentación de las prácticas en menos de 30 días.

### MEDIDAS\* COMPENSATORIAS (EN SU CASO):

- Vales para canjear en las cafeterías.
- Vales de tiempo libre en las instalaciones de la UMH (piscina, golf, padel...)
- Regalos institucionales de la Oficina de Comunicación.

## SERVICIO RESPONSABLE DEL COMPROMISO: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### COMPROMISO:

-Analizar la sugerencia/queja, tramitarla ante la unidad responsable e informar al interesado de los pasos seguidos con respecto a su sugerencia / queja, en un plazo no superior a 72 horas.

### MEDIDAS\* COMPENSATORIAS (EN SU CASO):

- Vales para canjear en las cafeterías.
- Vales de tiempo libre en las instalaciones de la UMH (piscina, golf, padel...)
- Regalos institucionales de la Oficina de Comunicación.

\* Sujeto a valoración por Gerencia