



| | | | |
|--------------------------------------|--|---------------|---|
| FICHA DE PROCESO | | Código | OGCC P-3.2 AUDIT P-282 UMH P-112 |
| GESTIÓN DE SUGERENCIAS/QUEJAS | | Edición | 16/11/2010 |
| | | Página 1 de 2 | |

| | | |
|---|--|--|
| Objetivo | El objetivo de este procedimiento es conocer y responder de una forma rápida y eficaz a todas aquellas sugerencias /quejas planteadas por la comunidad universitaria o por el resto de la sociedad para impulsar procesos de mejora. Este procedimiento es aplicable a todas las sugerencias/ quejas que presente tanto personas de la comunidad universitaria como personas externas a la UMH, relacionados con las actividades y servicios coordinados por el Centro | |
| Responsable del proceso | Javier Rodrigo Sempere | |
| Clientes | Estudiantes | |
| Entradas | <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencia/queja | |
| Salidas | <ul style="list-style-type: none"> • Tablón de anuncios • Agradecimiento | |
| DESCRIPCIÓN | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. En el momento en que llega una sugerencia/ queja se incluye en la base de datos "Buzón de Sugerencias", diferenciando si se trata de una queja o una sugerencia, se registra la hora de entrada, la hora de agradecimiento, el remitente (si procede), y el procedimiento seguido en el tratamiento de la misma. 2. En los casos que el remitente se identifique y sea solucionable por el Servicio de Planificación y Calidad (SPC), proceder a la resolución de la queja/ sugerencia y a realizar el correspondiente agradecimiento. 3. En los casos que el remitente se identifique y no sea solucionable por el SPC, proceder a la realización del correspondiente agradecimiento. En el caso que el remitente cumpla con los requisitos fijados en las bases del premio a la mejor sugerencia entra en concurso. 4. En función del análisis y estado de la sugerencia/ queja se clasificará en la base de datos como: <ol style="list-style-type: none"> a. Pendiente: Cuando la persona implicada no ha respondido a la sugerencia, o ésta aún no ha sido tramitada a la unidad o servicio implicado. b. Solucionada: Cuando la propuesta de acción contenida en la sugerencia ha sido puesta en marcha. c. No procede: Cuando una sugerencia se considera que no es relevante o bien la propuesta de mejora no es viable. 5. Para cada sugerencia/ queja se registra el responsable de su implantación, la fecha y la hora de la tramitación y la fecha prevista de implantación. Las sugerencias/ quejas se comunican al personal implicado en su solución, que responderá al SPC. 6. En caso de que la sugerencia sea relevante y que el remitente se identifique, la contestación se le transmite. 7. En caso de que la sugerencia sea relevante pero el remitente no se identifica, se publica en el Tablón de Sugerencias y se da como finalizado el trámite de la sugerencia. 8. Finalmente, indicar en la base de datos que la sugerencia/ queja ha sido "solucionada". | | |
| Indicadores | 02821 | Porcentaje de sugerencias en las que transcurren menos de 24 horas desde que se recibe hasta que se agradece |
| Indicadores | 02822 | Porcentaje de sugerencias en las que transcurren menos de 72 horas desde que se recibe hasta que se tramita |
| Registros | <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencias/Quejas • Aplicación informática para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones • Buzón a través de la web de la UMH | |
| Normativa | <ul style="list-style-type: none"> • Bases del Premio a la Mejor Sugerencia • Reglamento de órgano competentes en materia de calidad. • Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat (DOGV nº 5382, de 7/11/06). | |

DIAGRAMA DE FLUJO

