

## **ÍNDICE**

- 1. OBJETO**
- 2. CAMPO DE APLICACIÓN**
- 3. DESARROLLO**
- 4. RESPONSABILIDADES**
- 5. NORMATIVA APLICABLE**
- 6. REGISTROS**

### **1. OBJETO**

El objeto de este procedimiento es determinar cómo mejorar la gestión de nuestras titulaciones de Grado, Máster y Doctorado a través del análisis de las quejas, sugerencias y felicitaciones dirigidas a los Centros y títulos de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

**SUGERENCIA:** mensaje de cualquier cliente de la Universidad en el cual nos transmite un aspecto a mejorar y una propuesta concreta de mejora.

**QUEJA:** mensaje de cualquier cliente de la Universidad en el cual nos transmite su insatisfacción por sus expectativas que no han quedado satisfechas y por tanto señalan un aspecto a mejorar, pero no incluye una propuesta concreta de mejora.

**FELICITACIÓN:** mensaje de cualquier cliente de la universidad en el cual nos transmite su reconocimiento o satisfacción percibida tras la prestación de un servicio por parte de la UMH.

Las quejas formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recursos ni reclamaciones administrativos, no paralizarán los plazos establecidos en la norma vigente para interponerlos.

### **2. CAMPO DE APLICACION**

El procedimiento será de aplicación para las sugerencias, quejas y felicitaciones que se planteen por los grupos de interés en cualquiera de los títulos de grado, máster y doctorado de la UMH.

### **3. DESARROLLO**

#### **3.1 Definición y publicación del canal de atención de reclamaciones y sugerencias.**

Los grupos de interés pueden remitir las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a través de las siguientes vías:

- A través del trámite electrónico habilitado en la Sede Electrónica de la UMH en la siguiente dirección: <https://sede.umh.es/>
- Si no se dispone de certificado electrónico para identificarse en la sede, se puede presentar la queja/sugerencia/felicitación a través del enlace siguiente: <http://calidad.umh.es/buzon/>
- Físicamente en las Consejerías de los edificios de la Universidad, solicitando el formulario de Sugerencias.

#### **3.2 Recepción y Registro**

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones se reciben en el Servicio de Calidad, donde se les asigna un código para su posterior registro.

#### **3.3 Tramitación al Título/Servicio Implicado**

Una vez analizada la reclamación/sugerencia/felicitación, se solicita la subsanación de la misma, en el caso de que así se requiera, en caso contrario, se remite al responsable del Título

(Vicedecano/a o Subdirector/a de Grado, Director/a de Máster, Coordinador/a de Programa de Doctorado), solicitándole una respuesta o, informe para redactarla, para trasladar a el/la remitente y para que sea tenido en cuenta en el Informe de Revisión de Resultados del Título (IRR).

### **3.4 Respuesta a el/la interesado/a**

Una vez recibida en el Servicio de Calidad la respuesta o el informe para elaborarla, se confecciona el escrito de resolución y se envía al interesado/a.

### **3.5 Comunicación Y Mejora (Título)**

Tras la finalización del curso se analizan los resultados obtenidos de, entre otras fuentes, las quejas y sugerencias, para lo cual el/la responsable del Título debe incorporar la reclamación/sugerencia/felicitación a la documentación que se examina por el órgano colegiado responsable del Título de cara a elaborar el Informe de Revisión de Resultados del Título (IRR) y en el caso de que proceda, incluir las acciones de mejora oportunas en el Plan de Mejora del curso siguiente.

## **4. RESPONSABILIDADES**

**Servicio de Calidad:** Tramitar las quejas, sugerencias y felicitaciones, dirigiéndolas ante el/la responsable del Título implicado y/o el Servicio o Unidad Administrativa implicada. Responder al interesado/a en el plazo establecido

**Vicedecano/Subdirector de Grado/Director de Máster/Director Programa de Doctorado** Analizar las quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con su título y resolverlas en primera instancia. Facilitar una respuesta al Servicio de Calidad. Aportarlas a las reuniones de los órganos implicados en el título con el fin de estudiar acciones de mejora, en el caso de que procedan.

### **Consejo de Grado/Máster/Doctorado**

Analizar las quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con su título, en las reuniones que correspondan a la finalización del curso para decidir las propuestas de mejora que correspondan incluir en el Plan de Mejora del curso siguiente.

**Responsable del servicio implicado:** Aportar la información relevante solicitada, en relación con las quejas, sugerencias y felicitaciones.

## **5. NORMATIVA APLICABLE**

Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el Sistema para la Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos y la Evaluación de los Planes y Programas en la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental.

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.

## **6. REGISTROS**

Quejas, sugerencias, felicitaciones (gestor de expedientes).