

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 (UMH).

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

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

FELICITACIÓN: mensaje de cualquier usuario 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, y no paralizarán los plazos establecidos en la norma vigente para interponerlos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

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 quejas y sugerencias.

Los grupos de interés pueden remitir las quejas, 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 conserjerías de los edificios de la Universidad, solicitando el formulario de Sugerencias.
- Físicamente en la secretaría del Centro o al responsable de titulación.

3.2. Recepción y Registro

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

3.4. Respuesta al interesado

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.

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 queja/sugerencia/felicitación a la documentación que se examina por el órgano colegiado responsable del Título de cara a elaborar el 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.

Comité de Calidad de Centro: Analizar las quejas/sugerencias/felicitaciones recibidas y evaluar el proceso de tratamiento de estas.

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).