FICHA PARA LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Nombre del proceso
GESTIÓN ACADÉMICA

Subproceso
Reclamaciones y Sugerencias

Objetivo/Misión
Servir de cauce de entrada de las opiniones/necesidades de los usuarios del Centro, de modo que permita mejorar el servicio que ofrece

Propietario
Jefe de Secretaría

Ámbito:
• Desde:
La presentación por parte del usuario
• Hasta:
La respuesta escrita por parte del responsable del proceso

Destinatarios del proceso
La comunidad universitaria, y todos aquellos posibles usuarios del Centro de Magisterio La Inmaculada

Entradas del proceso
Escrito presentado por el usuario

Salidas del proceso
Respuesta comunicando las acciones tomadas Informe a la Dirección del Centro

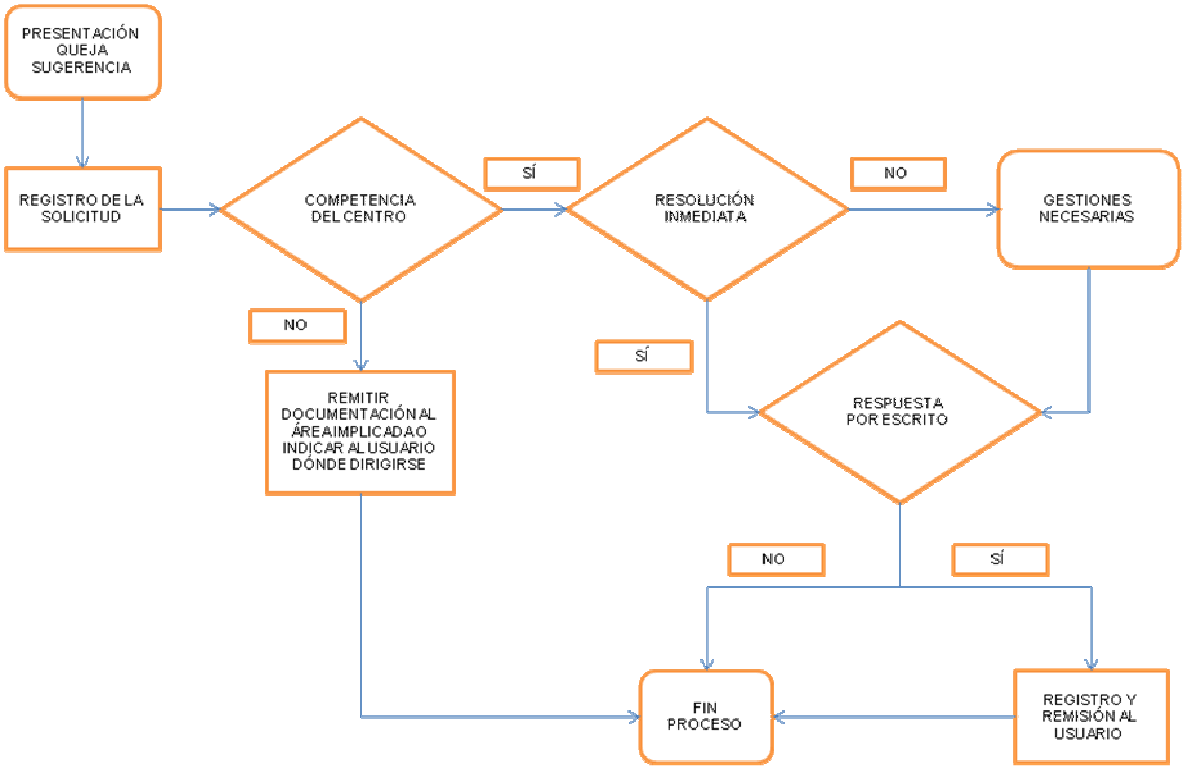
Indicadores asociados
Tiempo medio de respuesta a reclamaciones y sugerencias Porcentaje de reclamaciones y sugerencias resueltas

Documentación asociada al proceso (procedimientos, registros, instrucciones, etc.)
Impreso normalizado de quejas/sugerencias

Normativa aplicable
Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano. Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Directrices de la Universidad de Granada para la implantación de los SGC de los títulos de Grado.

DIAGRAMA

(Incluye aquí el diagrama de flujo del proceso)



DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA
(*Si son necesarias más filas, sitúe el cursor en el margen exterior izquierdo de la última fila y pulse "enter".*)

Actividad	Responsable	Descripción
1. Recepción de quejas/sugerencias	Personal de Secretaría	El usuario presenta en la Secretaría del Centro, o bien mediante el buzón habilitado a tal efecto, su queja o sugerencia
2. Registro de la queja/sugerencia	Jefe de Secretaría	Se consigna la queja/sugerencia en el registro de entrada del Centro
3. ¿Es competencia del Centro?	Jefe de Secretaría	Se decide si el objeto de la queja/sugerencia cae dentro del ámbito de competencias del Centro o no
4. Remitir documentación al área implicada o indicar al usuario dónde dirigirse	Jefe de Secretaría	Si no es competencia del Centro, se remitirá la queja/sugerencia al área competente de la misma, o bien se indicará al usuario a qué dependencia debe dirigirse
5. Resolución inmediata	Personal de Secretaría	Si es competencia del Centro, se comprobará la posibilidad o no de dar una resolución inmediata a la cuestión planteada en la queja/sugerencia
6. Gestiones necesarias	Área competente	Si no es posible una respuesta inmediata, se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para el estudio y resolución de la queja/sugerencia
7. Respuesta por escrito	Jefe de Secretaría	Se valorará la necesidad o la posibilidad de remitir una respuesta por escrito a la persona que firme la queja/sugerencia
8. Registro y remisión al usuario	Jefe de Secretaría	Si se estima pertinente una respuesta por escrito, se procederá al registro de la misma en el registro de salida del Centro, procediéndose posteriormente al envío de la misma
9. Fin del proceso		