



Sistema de
Garantía de la Calidad

Universidad de Málaga - Audit
PLANES DE MEJORA
Universidad de Málaga -
Audit

T 0009

01/10/2010

Cerrada

DENOMINACIÓN

Adaptar la gestión y revisión de incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, para utilizar el desarrollo web que está realizando la Universidad de Málaga para todos los centros

PROCESO O PROCESOS RELACIONADOS CON LA ACCIÓN DE MEJORA

PA11. Gestión y revisión de incidencias, quejas y sugerencias.

CURSO ACADÉMICO

2010/2011

PRIORIDAD

Media

PERIODO EJECUCIÓN

C/P

PERIODO IMPACTO

C/P

POTENCIALES BENEFICIARIOS/AS

Todos los miembros de la Comunidad Universitaria

JUSTIFICACIÓN

Mejorar el servicio que se presta. Agilizar las tareas que lleva consigo esta gestión, facilitando la cumplimentación de los documentos asociados a este proceso y poniendo en alerta las tareas pendientes de realizar.

VIABILIDAD

Colaboración entre la CGC, Decanato de la Facultad de Turismo, el VCPERS de la UMA.

RECURSOS NECESARIOS

Desde los servicios centrales de información de la UMA, en colaboración con el VCPERS, habilitarán los medios para llevar a cabo la cumplimentación de los documentos asociados a este proceso.

INDICADOR DE SEGUIMIENTO

IN62 - Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación.

IN63 - Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación.

ACCIONES

CIERRE Y VALORACIÓN

Valoración

Se ha ubicado en la web de la facultad de Turismo un enlace a la plataforma de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UMA.

Departamento	Responsable	Fecha
Nivel 3.b.: Coordinador	Administrador Turismo	27/01/2012