

 UNAH UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS	Proceso de reclamos de quejas, denuncias y sugerencias	Código: PA-05
		Versión: 01
		Fecha de vigencia:
		Página 1 de 8

Índice

1. Objeto.....	2
2. Alcance.....	2
3. Normativa	2
4. Definiciones.....	2
5. Descripción del proceso.....	3
6. Participación de los grupos de interés.....	4
7. Rendición de cuentas.....	6
9. Evidencias	7
10. Diagrama de flujo	8

 UNAH UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS	Proceso de reclamos de quejas, denuncias y sugerencias	Código: PA-05
		Versión: 01
		Fecha de vigencia:
		Página 2 de 8

1. Objeto

El objetivo del proceso es organizar las actividades que garanticen la recogida de los reclamos, quejas, denuncias y sugerencias; el seguimiento de las mismas hasta su resolución y cómo se aplica la información captada, en la mejora de los programas formativos con el fin de garantizar la atención eficiente y la satisfacción de los usuarios.

2. Alcance

El presente proceso se aplica a la gestión de quejas, denuncias y sugerencias relacionadas con los programas formativos que impliquen a unidades académicas/administrativas.

3. Normativa

- a) Constitución de la República
- b) Normas Académicas de la UNAH
- c) Ley Orgánica de la UNAH y su Reglamento
- d) Toda la normativa institucional aplicable en este proceso.

4. Definiciones

Queja/denuncia: Cuando un miembro de la comunidad universitaria considere que se le ha violentado un derecho o negado la prestación de un servicio, o de igual forma se ha dirigido formalmente a una dependencia de la institución y no ha encontrado una respuesta fundamentada o concreta.

 UNAH UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS	Proceso de reclamos de quejas, denuncias y sugerencias	Código: PA-05
		Versión: 01
		Fecha de vigencia:
		Página 3 de 8

Sugerencia: es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.

5. Descripción del proceso

Los reclamos, quejas, denuncias y sugerencias con respecto a los procesos de formación y los servicios brindados por la UNAH son emitidas por los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores y personal de apoyo a la docencia) y miembros de la sociedad civil (por ejemplo, empleadores y graduados)).

Por medio de canales de recepción (por ejemplo: aplicación informática, hojas de reclamación, encuestas etc..) se captan los reclamos, quejas, denuncias y sugerencias de la comunidad universitaria/sociedad civil. Para luego ser enviadas a las unidades académicas y administrativas responsables (Comisionado Universitario, coordinaciones de carrera, administración del centro, Comisión de Control de Gestión etc.).

Las Unidades académicas y administrativas según el caso que les corresponda, analizan y proceden a resolver lo relacionado a los reclamos, quejas, denuncias y sugerencias. Una vez resuelta la solicitud se le comunica la resolución al interesado. Solo en caso de que estas unidades no puedan resolver un reclamo, queja o denuncia esta pasa a ser analizada por el Consejo Universitario como máxima autoridad superior el cual emite una resolución y se le comunica al interesado.

 UNAH UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS	Proceso de reclamos de quejas, denuncias y sugerencias	Código: PA-05
		Versión: 01
		Fecha de vigencia:
		Página 4 de 8

Todas las solicitudes de reclamos, quejas, denuncias y sugerencias son incluidas en un informe de gestión anual que es elaborado por la Dirección de Comunicación (DIRCOM). A partir de este informe las unidades académicas y administrativas revisan y analizan la tipología de las solicitudes y como resultado de ello se identifica la satisfacción, expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés; para proponer acciones de mejora que posteriormente son implementadas.

6. Participación de los grupos de interés

Grupo de interés	Quiénes lo conforman	Cómo participan
Comunidad Universitaria	Estudiantes, profesores, personal de apoyo a la docencia	Emitiendo quejas, denuncias y sugerencias.
Sociedad civil	Graduados, empleadores, colegios profesionales e instituciones aliadas.	Emitiendo quejas, denuncias y sugerencias.
Unidades académicas y administrativas	Profesores, personal de apoyo a la docencia	Analizando y resolviendo las quejas y denuncias hechas por la comunidad universitarias y sociedad civil. Analizar la tipología de las quejas, denuncias o sugerencias.

 UNAH UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS	Proceso de reclamos de quejas, denuncias y sugerencias	Código: PA-05
		Versión: 01
		Fecha de vigencia:
		Página 5 de 8

Grupo de interés	Quiénes lo conforman	Cómo participan
		Implementado acciones de mejora. Comunicando a los interesados la resolución de la queja, denuncia.
Consejo Universitario (CU)	Rector, decanos de facultad, directores de centros universitarios regionales, profesores, estudiantes, sociedad civil, vicerrectores, Secretario General, Comisionado Universitario, representante de la Federación de Estudiantes Universitarios, representantes de las asociaciones de docentes y un representante del Sindicato de trabajadores.	Analizando y aprobando resolución de casos de denuncia, queja.
DIRCOM	Titular y equipo de trabajo	Elaborando el informe anual de gestión de

 UNAH UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS	Proceso de reclamos de quejas, denuncias y sugerencias	Código: PA-05
		Versión: 01
		Fecha de vigencia:
		Página 6 de 8

Grupo de interés	Quiénes lo conforman	Cómo participan
		quejas, denuncias o sugerencias.

7. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se realiza a través del Informe anual de la gestión de quejas y sugerencias de los Centros, de su presentación a las autoridades académicas/administrativas y de su incorporación a los Informes de Seguimiento de las carreras, así como de los informes específicos que elaboren los servicios.

8. Seguimiento y medición

La Unidad de Gestión de la Calidad considerará los informes de los reclamos, quejas, denuncias y sugerencias; analizando los resultados, garantizando el cumplimiento de los objetivos y de esta forma realizar propuestas de mejora que ayuden a cumplir los objetivos propuestos.

Indicadores

- Número de quejas recibidas, desglosado por tipología
- Tiempo medio de respuesta al usuario
- Tiempo medio de resolución
- Tasa de eficacia

 UNAH UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS	Proceso de reclamos de quejas, denuncias y sugerencias	Código: PA-05
		Versión: 01
		Fecha de vigencia:
		Página 7 de 8

9. Evidencias

Identificación registro o evidencia	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de actualización
Informe de gestión anual de reclamos, quejas, denuncias y sugerencias	Físico y digital	Unidades académicas y administrativas	Anual

 UNAH UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS	Proceso de reclamos de quejas, denuncias y sugerencias	Código: PA-05
		Versión: 01
		Fecha de vigencia:
		Página 8 de 8

10. Diagrama de flujo

