



PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

## PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código US:	<b>19</b>
Área:	<b>Satisfacción, necesidades y expectativas</b>
Criterio implanta:	<b>2.2</b>
Centro:	<b>Facultad de Geografía e Historia</b>

<b>Elaboración:</b> Equipo Decanal  Fecha: 01/09/2017	<b>Revisión:</b> Equipo Decanal  Fecha: 17/05/2024	<b>Aprobación:</b> Junta de Centro  Fecha: 24/05/2024
--	---	--



PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y  
REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES

## ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo del proceso
6. Seguimiento y Medición
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas
9. Flujograma



PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y  
REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES

### 1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones interpuestas en la Facultad de Geografía e Historia.

### 2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

### 3. Referencias/Normativa

Además de la normativa estatal y autonómica aplicable:

- Estatuto de la US y reglamentos que lo desarrollan.
- Reglamento General del defensor Universitario de la US.
- Instrucción Técnica para explotación de expon@us.

### 4. Definiciones

Queja: Exposición de hechos que tiene como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del interesado o reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan con motivo de las enseñanzas del título, actividad docente o investigadora o de prestación de otros servicios.

Incidencia: Situación puntual y anómala relacionada con el desarrollo del título o el funcionamiento del Centro, Departamento, Servicio o Unidad Administrativa.

Reclamación: oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello.

Sugerencia: Proposición o recomendación para realizar algo.

Felicitación: Manifestación de satisfacción con actuaciones relacionadas con las enseñanzas del título, actividad docente o investigadora o de prestación de otros servicios que, a su juicio, merezcan tal consideración.

### 5. Desarrollo

Recepción y canalización de las quejas y sugerencias. Las quejas y sugerencias pueden ser recepcionadas bien a través del buzón electrónico expon@us, bien directamente en el servicio de que se trate. Las asumidas por ambos medios, son enviadas al órgano competente para su resolución, dando traslado de la misma al usuario a la mayor brevedad.

Reclamación. Si la acción desarrollada es una reclamación, se recibe mediante instancia que llega a la Secretaría del Centro. Esta unidad la traslada al Decano/a que pide informe a los implicados en la reclamación. Una vez que se tiene toda la información, se plantea en la reunión del Equipo Decanal, donde se analiza y se busca una solución. Dicha solución será informada por escrito al reclamante mediante resolución del Decano/a.



PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y  
REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES

Felicitaciones. Las felicitaciones son recepcionadas a través del buzón electrónico expon@us. Posteriormente son enviadas al órgano competente para su traslado al usuario a la mayor brevedad.

## 6. Seguimiento y Medición

Anualmente y siempre que se considere necesario, se revisa el procedimiento definido, evaluando los resultados para la mejora del mismo. Esta revisión y mejora es responsabilidad del Decanato y de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y habrá de estar alineada, en todo caso, con lo dispuesto en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos (SGCT).

Para la medición y el análisis se tienen en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, los siguientes indicadores contemplados en el SGCT:

- 8.1. Quejas, sugerencias, incidencias, felicitaciones interpuestas.
  - 8.1.1. Quejas interpuestas.
  - 8.1.2. Incidencias interpuestas.
  - 8.1.3. Sugerencias interpuestas.
  - 8.1.4. Felicitaciones recibidas

Indicadores clave:

P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

P8-8.1 - QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS

8.1.1 - QUEJAS INTERPUESTAS

8.1.2 - INCIDENCIAS INTERPUESTAS

8.1.3 - SUGERENCIAS INTERPUESTAS

8.1.4 - FELICITACIONES RECIBIDAS

P91 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES

P91-10.15 - Grado de satisfacción de estudiantes con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias

P92 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PDI

P92-11.15 - Grado de satisfacción del PDI con el sistema existente para interponer y dar respuesta a las Quejas, Sugerencias e Incidencias

P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS

P93-12.11 - Grado de Satisfacción del PAS con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias

Indicadores auxiliares:

## 7. Responsabilidades

Junta de Centro: aprobación y control de la ejecución del plan de mejora de las titulaciones del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad de las titulaciones adscritas al mismo desde su diseño hasta su extinción.



PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y  
REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES

Equipo Decanal: es el encargado de buscar acciones, previa información del servicio al que va destinado la queja, para dar solución al problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha. El Equipo Decanal también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado.

Comisión de Garantía de Calidad de los Títulos: implantación y despliegue del presente procedimiento; del análisis de los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos relacionados con el mismo; de la propuesta de acciones de mejoras.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: supervisión de las CGCTs respecto a estos indicadores y de las acciones de mejora llevadas a cabo. En su caso, propuestas de acciones de mejoras al Decanato del Centro para su aprobación por la Junta de Centro.

Vicedecano/a de Calidad e Innovación Docente: es el/la encargado/a de recibir y canalizar las quejas y sugerencias al servicio implicado vía [expon@us.es](mailto:expon@us.es) y de archivar copias de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.

Responsable del servicio implicado: el responsable del servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, previa petición de información por parte del Decano/a del Centro.

Secretario/a del Centro: es el/la encargado/a de recibir y canalizar las reclamaciones recibidas y hacérselas llegar al Decano/a del Centro.

Administrador/a del Centro: es el/la responsable del archivo de toda la documentación referente a las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas. Igualmente, por delegación del Decano/a y Vicedecano de Calidad de la gestión del buzón [expon@us](mailto:expon@us).

## 8. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se lleva a cabo anualmente, bien con el proceso de seguimiento o bien con el de la renovación de la acreditación, mediante el cual se procede al análisis de los indicadores asociados al procedimiento, elaboración del plan de mejora, aprobado el cual, se da cuenta a todos los grupos de interés y a la sociedad, en general, mediante la difusión de dichos documentos siguiendo el procedimiento "PC11 Procedimiento de Información Pública".

## 9. Flujograma

PA-01 - Procedimiento de gestión y revisión de quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

