



## ÍNDICE

- 1- OBJETO Y ÁMBITO
- 2- REFERENCIAS / NORMATIVA
- 3- DESARROLLO
- 4- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA
- 5- RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Fecha	Modificación
00	02/09/09	Edición inicial documento marco de referencia
01	29/12/09	Modificaciones tras revisión por la Unidad para la Calidad
1.0	15/03/2016	Revisión en profundidad del SGC para adaptarlo a las nuevas exigencias normativas de la DEVA en relación con el seguimiento y acreditación de los títulos de grado y máster. SGC 1.0
2.0	19/12/2022	Revisión del SGC 2.0 para su actualización y adecuación al Programa IMPLANTA
2.1	02/02/2024	Revisión del MPSGC

  

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Equipo Decanal	Junta de Centro
Fecha: 30/11/2023	Fecha: 12/01/2024	Fecha: 02/02/2024

<b>Código Seguro De Verificación</b>	9qKL4b1/gyTf8hk/pZzhRQ==	<b>Fecha</b>	02/02/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ines Garbayo Nores		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/9qKL4b1/gyTf8hk/pZzhRQ=">https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/9qKL4b1/gyTf8hk/pZzhRQ=</a>	<b>Página</b>	1/5





## 1. OBJETO Y ÁMBITO

Este procedimiento tiene por objeto definir cómo el Centro garantiza la correcta gestión de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas de los usuarios referidas a las titulaciones del Centro, con el fin de disponer de datos que, una vez analizados, permitan identificar y establecer acciones de mejora orientadas a aumentar la satisfacción de los grupos de interés. Será de aplicación a la tramitación de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas en el Centro en el desarrollo de sus diferentes actividades y en función de sus peculiaridades de organización propias.

## 2. REFERENCIAS/NORMATIVA

- ❖ [Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre](#), de Universidades, modificada por L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- ❖ [Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre](#), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010.
- ❖ [Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo](#), de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- ❖ [Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero](#), Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades
- ❖ [Resolución de 7 de marzo de 2018](#), de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para acreditación institucional de Centros de las Universidades
- ❖ [Normativa AUDIT](#)
- ❖ [Normativa DEVA para Seguidimientos](#) - [Normativa DEVA sobre Acreditaciones](#)
- ❖ [Normativa DEVA sobre IMPLANTA](#)
- ❖ Memorias de Verificación de los Títulos de Grado y Máster oficial del Centro y, en su caso, modificaciones aprobadas.
- ❖ Documento marco Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC-V2.0) y Manual de procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad (MPSGC-V2.0)
- ❖ [Estatutos de la Universidad de Huelva](#)
- ❖ [Plan Estratégico de la Universidad de Huelva](#)
- ❖ [Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales](#)

<b>Código Seguro De Verificación</b>	9qKL4b1/gyTf8hk/pZzhRQ==	<b>Fecha</b>	02/02/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ines Garbayo Nores		
<b>Url De Verificación</b>	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/9qKL4b1/gyTf8hk/pZzhRQ= =	<b>Página</b>	2/5



- ❖ [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.](#)

### 3. DESARROLLO

En la página web de la Facultad hay disponible un espacio dedicado a la [presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones](#), al cual se accede desde su página de inicio. En este espacio se ofrece toda la información relativa a la presentación y gestión de cualquier tipo de incidencia que se desee hacer constar, información de formas de presentación y gestión, descarga de impresos o acceso a formularios. Los mecanismos disponibles para la presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones son los siguientes:

- Mediante formulario vía web: el interesado puede comunicar y exponer el motivo de su solicitud a través de un formulario vía web. Esta solicitud la recibirá la Subdirección de la Escuela con competencias en materia de Calidad, que la tramitará y gestionará directamente, o derivará a la Secretaría del Centro o Subdirección o al Departamento correspondiente de acuerdo al contenido de la misma.
- Mediante instancia presentada por registro en la Secretaría del Centro: el interesado puede comunicar una queja o reclamación cumplimentando el impreso “Parte de Incidencia” y presentándolo en la Secretaría del Centro. De la misma manera puede comunicar una sugerencia o felicitación utilizando un impreso específico habilitado para ello. En ambos casos, el personal de Secretaría trasladará la solicitud al Vicedecanato con competencias en Calidad para su tramitación

Todas las comunicaciones (correos electrónicos, oficios) serán tramitadas y canalizadas para dar respuesta y solución tanto por parte del **Vicedecanato de la Facultad** con competencias en materia de Calidad como, por parte de la Secretaría de Centro. Todas estas comunicaciones, su gestión y resolución de cada solicitud constituirán el conjunto de evidencias de la tramitación de la misma, las cuales serán almacenadas en una base de datos y custodiada por el Vicedecano/a en materia de Calidad del Centro y la Secretaría de Centro. Anualmente el Equipo Decanal analizará los resultados de la información recogida durante este proceso referidas a las titulaciones del Centro. Además, hay que recordar que en el Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de los distintos procedimientos que se integran en el SGIC de los Centros de la UHU hay un apartado dirigido al análisis de la información derivada de este procedimiento, que se desarrollará anualmente al final

<b>Código Seguro De Verificación</b>	9qKL4b1/gyTf8hk/pZzhRQ=	<b>Fecha</b>	02/02/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ines Garbayo Nores		
<b>Url De Verificación</b>	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/9qKL4b1/gyTf8hk/pZzhRQ=	<b>Página</b>	3/5



de cada curso académico. Las quejas deben ser clasificadas para detectar problemas reiterativos y tendencias, además de para poder ser estudiadas en su contexto.

Por otra parte, además del espacio web dedicado a la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones, la Secretaría del Centro también dispone de una ventanilla virtual que permite a cualquier interesado realizar cualquier consulta relacionada con la gestión y el trabajo propio desarrollado en la Secretaría del Centro mediante la cumplimentación de un formulario vía web, al cual se accede desde la página de inicio de la Facultad (enlace).

#### 4. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA

Lo llevarán a cabo anualmente la CGCC y las CGCTs, teniendo en cuenta la información proporcionada directamente por los mismos responsables del título, la recibida del equipo directivo y, en todo caso, la información contenida en los informes de satisfacción elaborados por Unidad para la Calidad en cuanto a la satisfacción del estudiantado, PDI y PAS con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones.

C2-P06-IN01	Grado de satisfacción del estudiantado con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones + tasa de respuesta)
C2-P06-IN02	Grado de satisfacción del PDI con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones + tasa de respuesta
C2-P06-IN03	Grado de satisfacción del PAS con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones + tasa de respuesta

#### 5. RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO

En este apartado se detallan las responsabilidades en el desarrollo del procedimiento y las evidencias generadas cada año (curso académico) así como su conservación, control y archivo durante un mínimo de 6 años.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	9qKL4b1/gyTf8hk/pZzhRQ==	<b>Fecha</b>	02/02/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ines Garbayo Nores		
<b>Url De Verificación</b>	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/9qKL4b1/gyTf8hk/pZzhRQ= =	<b>Página</b>	4/5





RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA	LOCALIZACIÓN
Toma decisiones sobre las propuestas recibidas de los responsables del Centro.	Junta de Centro	C2-P06-E08 Actas de Junta de Centro sobre toma de decisiones derivadas de este procedimiento.	Web Centro
Analiza la información recibida de la CGCC. Formula propuestas a la Junta de Centro y ejecuta los acuerdos de la misma (art. 102 f) Estatutos de la UHU)	Equipo directivo del Centro	C2-P06-E01 Buzones	
Activa y controla (de la manera descrita en el desarrollo de este procedimiento) en la página web del Centro un buzón de sugerencias/quejas/reclamaciones y felicitaciones (al que también se accede desde la página web de sus títulos). La información obtenida por título será remitida a las CGC de los mismos para su análisis.		C2-P06-E02 En su caso, expedientes - registro	Vicedecanato de Calidad/Secretaría de Centro
Elabora el AutoInforme de Seguimiento anual del Centro donde recoge, en su apartado 2, el análisis realizado dando traslado del mismo a los responsables del Centro para que adopten las medidas oportunas. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Centro.	CGCC	C2-P06-E05 Actas de la CGCC que recojan el análisis del procedimiento.	Web Centro
		C2-P06-E07 Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora del Centro. Criterio 2. P06	
Elabora el AutoInforme de Seguimiento anual del Título con la información recibida, donde recoge, en su apartado 2, el análisis realizado; dando traslado del mismo a la CGCC. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Título.	CGCT	C2-P06-E04 Actas de la CGCT que recojan el análisis del procedimiento.	Web Título
		C2-P06-E06 Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora del Título. Criterio 2. P06	
Elabora el Informe de satisfacción de los grupos de interés en el que se incluye satisfacción del estudiantado, PDI y PAS con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones (del C2-P06-IN01 al C2-P06-IN03).	Unidad para la Calidad	C2-P06-E03 Informe de satisfacción de los grupos de interés	Web Unidad para la Calidad

## 6. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Equipo Directivo del Centro es responsable de mantener informados a sus grupos de interés (la comunidad universitaria y la sociedad en general) sobre toda información relativa a este procedimiento

En todo caso, en la Web del Centro habrá información suficiente de cómo presentar sugerencias/quejas/reclamaciones y felicitaciones y estará disponible el formulario correspondiente, así como el plazo de respuesta.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	9qKL4bl / gyTf8hk / pZzhRQ==	<b>Fecha</b>	02/02/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Ines Garbayo Nores		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/9qKL4bl/gyTf8hk/pZzhRQ=">https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/9qKL4bl/gyTf8hk/pZzhRQ=</a>	<b>Página</b>	5/5

