



## ÍNDICE

- 1- OBJETO
- 2- ALCANCE
- 3- DESARROLLO
- 4- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA
- 5- RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO
- 6- RENDICIÓN DE CUENTAS

CONTROL DEL DOCUMENTO		
Edición inicial	Fecha	Documento inicial
0	2009 septiembre	Edición inicial documento marco de referencia
Revisión	Fecha	Naturaleza de la revisión
1 (antes V0.1)	2009 diciembre	Modificaciones tras revisión por la Unidad para la Calidad
2 (antes V1.0)	2015 septiembre	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
3 (antes V2.0)	2021 julio	Revisión del procedimiento para su actualización y adecuación al Programa IMPLANTA
4 <sup>1</sup>	2024 abril	Revisión no sustancial del procedimiento para su actualización y adecuación a las nuevas guías y requisitos exigidos por la ACCUA y al seguimiento interno del Centro.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Equipo directivo	Junta de Facultad
Fecha: 02/04/2024	Fecha: 02/04/2024	Fecha: 05/04/2024

<sup>1</sup> En aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (B.O.E. 23/3/2007), en este manual, toda referencia a personas, colectivos, cargos académicos, etc. cuyo género sea masculino, estará haciendo referencia a ambos géneros, incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.



## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir cómo el Centro garantiza la correcta gestión de las sugerencias, quejas, reclamaciones, alegaciones, sugerencias y/o felicitaciones recibidas de los grupos de interés referidas a las titulaciones y servicios 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 mismos. Será de aplicación a la tramitación de las sugerencias, quejas, reclamaciones, alegaciones, sugerencias y/o felicitaciones recibidas en el Centro en el desarrollo de sus diferentes actividades y en función de sus peculiaridades de organización propias.

## 2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todo el Centro, así como todas las titulaciones ofertadas por Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo.

## 3. DESARROLLO

La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo dispone de tres vías para realizar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y/o felicitaciones de los títulos de Grado y Másteres. La primera consiste en la utilización del [buzón](#) de la página Web del Centro que permite enviarlos online a la Secretaría de Decanato. La segunda, a través del buzón situado en la puerta de la Secretaría de Decanato, o bien en misma Secretaría de Decanato. Y en tercer lugar, a través de la Secretaría de los tres Departamentos con sede en el Centro (Dirección de Empresas y Marketing; Economía Financiera, Contabilidad y Dirección de Operaciones; y Economía).

Además, los Másteres interuniversitarios, disponen de otras vías adicionales para realizar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y/o felicitaciones es la siguiente: El Máster Oficial en Economía, Finanzas y Computación dispone de otras tres vías alternativas para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. La primera a través de un formulario en papel en la sede de Santa María de la Rábida, la segunda mediante [correo electrónico](#), y la tercer mediante un [formulario en la web](#). En cuanto al Máster Oficial en Economía y Desarrollo Territorial tiene un [enlace en su página web](#) para la formulación de quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias (Máster Interuniversitario coordinado por la Universidad de Cádiz).

Las quejas y reclamaciones tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones, que a juicio del interesado, supongan una actuación irregular (reclamación), solicitando o exigiendo el reclamante un derecho supuestamente vulnerado, o una actuación no satisfactoria (queja), en el funcionamiento de los servicios que se prestan en el Centro y de sus titulaciones, y podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individualmente o de forma colectiva. Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia



y calidad de los servicios prestados y la docencia impartida en la Facultad, e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesores, PTGAS y otros grupos de interés del título. Y las felicitaciones son la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace uno o varios miembros de los grupos de interés internos o externos del Centro.

En ningún caso se resolverán las quejas y reclamaciones anónimas o múltiples (con distinto objeto). Cada queja o reclamación tendrá un único objeto. Las sugerencias y felicitaciones sí podrán ser presentadas anónimamente y hacer referencia a distintos objetos.

Cada queja y reclamación da lugar a la apertura del correspondiente expediente, y el conjunto de éstos queda custodiado como evidencia del procedimiento. Las quejas y reclamaciones son clasificadas para detectar problemas reiterativos y tendencias, además de para poder ser estudiadas y resueltas en su contexto.

El procedimiento para la conclusión del asunto objeto de la sugerencia, queja y reclamación y/o felicitación estará sometido a los criterios de transparencia, celeridad y eficacia, respetando la normativa general que tenga establecida el Centro y la Universidad de Huelva.

Toda la información generada en este procedimiento será remitida a las CGCTs y CGCT para su análisis y seguimiento, para en el caso de ser necesario, emprender las correspondientes acciones de mejora en el Autoinforme de Seguimiento del Centro y en el Plan de Mejora asociado, así como en el Autoinforme de seguimiento de los Títulos afectados y en su Plan de Mejora, tomando la Junta de Centro las decisiones necesarias para su correcta ejecución.

La información recibida servirá para que la CGCC elabore anualmente el Informe de los resultados del tratamiento realizado de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

#### 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 las actas de los grupos de discusión con los grupos de interés internos y en los informes de satisfacción elaborados por Unidad para la Calidad en cuanto a la satisfacción del estudiantado, PDI y PTGAS con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones:

C1-P02-IN4	Grado de satisfacción del estudiantado con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones + tasa de respuesta
C1-P02-IN5	Grado de satisfacción del PDI con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones + tasa de respuesta
C1-P02-IN6	Grado de satisfacción del PTGAS 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.

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	C1-P02-EV4 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	C1-P02-EV1 Informe de los resultados del tratamiento realizado de las quejas, reclamaciones y sugerencias	Web Centro/Título
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.			
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	C1-P02-EV4 Actas de la CGCC que recojan el análisis del procedimiento. C1-P02-EV5 Informe de Seguimiento y Plan de Mejora del Centro.	Web Centro
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	C1-P02-EV4 Actas de la CGCT que recojan el análisis del procedimiento. C1-P02-EV3 Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora del Título.	Web Título
Elabora el Informe de satisfacción de los grupos de interés internos del Título (alumnado, PDI y PTGAS), derivado de los grupos de discusión previstos en el SGCC o alternativamente de la Unidad para la Calidad en el que se incluye satisfacción del estudiantado, PDI y PTGAS con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones	Responsables de los grupos de discusión con los grupos de interés internos//Unidad para la Calidad	C1-P02-EV2 Informe de satisfacción de los grupos de interés.	Web del Centro y Título/Unidad para la Calidad de la UHU

## 6. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Equipo Directivo del Centro es responsable de mantener informados a sus grupos de interés de acuerdo con el Plan de comunicación del Centro sobre toda la información relativa a este procedimiento.

En todo caso, en la página web del Centro habrá información suficiente de cómo presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y/o felicitaciones sobre los servicios y las titulaciones que componen la oferta formativa del Centro.