



## ÍNDICE

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

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificación
0	02/09/09	Edición inicial documento marco de referencia
0.1	29/12/09	Modificaciones tras revisión por Unidad para la Calidad
1.0	30/09/14	Revisión en profundidad del SGIC para adaptarlo a las nuevas exigencias normativas de la DEVA en relación con el seguimiento y acreditación de los títulos de grado y máster
2.0 <sup>1</sup>	17/12/2021	Modificación del procedimiento para su actualización y adecuación al Programa IMPLANTA-DEVA

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Equipo directivo	Junta de Facultad
Fecha: 15/10/2021	Fecha: 15/10/2021	Fecha: 17/12/2021

<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 Y ÁMBITO

El objeto del presente procedimiento es 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 Seguimientos](#) - [Normativa DEVA sobre Acreditaciones](#)
- ❖ [Normativa DEVA sobre IMPLANTA](#)
- ❖ Memorias de Verificación de los Títulos de Grado y Máster oficial del Centro
- ❖ 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](#)
- ❖ [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

El Centro dispone de un buzón de quejas, reclamaciones etc. visible y accesible en la [página web](#), que funciona a través de un formulario. De este buzón se da cuenta a la Secretaría del Decanato, que traslada la queja/sugerencia

etc. al responsable correspondiente. En cualquier caso, el Centro tiene presente que cada queja (o reclamación, etc.) puede dar lugar a la apertura del correspondiente expediente, y que el conjunto de éstos deberá quedar custodiado como evidencia del procedimiento. Anualmente hay que analizar los resultados de la información recogida durante este proceso **referida a las titulaciones del Centro**. Las quejas y reclamaciones deben ser **clasificadas para detectar problemas reiterativos y tendencias**, además de para poder ser estudiadas y resueltas en su contexto. En el procedimiento también deberán especificarse el plazo de respuesta y/o toma de medidas al respecto.

#### 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.

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	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.		C2-P06-E02 En su caso, expedientes - registro	Secretaría de Decanato
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. C2-P06-E07 Autoinforme de Seguimiento y Plan de	Web Centro



**P06 GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y  
FELICITACIONES**

		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 <b>(del C2-P06-IN01 al C2-P06-IN03).</b>	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.