

	<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DEL DEPORTE</b> <b>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</b> <b>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</b>	 <b>Universidad de Huelva</b>
---	---	---

## E05-P09 Evaluación del procedimiento P09 y propuestas de mejora

Evaluación del procedimiento P09 y propuestas de mejora						
<b>1.- Evidencias recogidas en este procedimiento:</b>						
Para simplificar las tareas de gestión, se va a elaborar únicamente esta última evidencia del procedimiento, ya que resume y evalúa los indicadores relativos al mismo, se presenta el enlace web donde se puede consultar el formulario y el procedimiento de quejas, sugerencias, etc.						
<b>2.- Indicadores analizados en este procedimiento</b>						
	GRADOS:	INFANTIL	PRIMARIA	SOCIAL	PSICOLOGÍA	CCAFD
<b>IN33</b>	Porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas durante el curso en relación a las recibidas.	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>14</b>
<b>IN34</b>	Porcentaje de sugerencias tenidas en consideración en relación a las recibidas.		1		1	
<b>IN35</b>	Tiempo medio (en días hábiles) de resolución de las quejas/reclamaciones recibidas.	<b>3.09</b>	<b>3.09</b>	<b>3.09</b>	<b>3.09</b>	<b>3.09</b>
<b>IN36</b>	Tiempo medio (en días hábiles) de atención de las sugerencias recibidas.					
<b>IN37</b>	Nº de Felicitaciones.				<b>1</b>	
<b>COMENTARIOS:</b>						
No se ha realizado distinción entre queja y sugerencia, ya que las solicitudes presentadas se ajustan más a una queja o reclamación						
El tiempo medio se ha calculado de manera global sobre todas las demandas recibidas. Debe indicarse que el compromiso de respuesta adoptado en la web es de una respuesta antes de los cinco días. Se quiere señalar que hay una serie de reclamaciones-quejas que fueron presentadas directamente en la Secretaría de la Facultad y tuvieron un tiempo de espera para la resolución de las mismas de hasta 2 meses; ya que tuvo un recorrido administrativo que prolongó la respuesta.						
Se han recibido 82 quejas o reclamaciones a través del buzón que cada grado tiene publicado en su web. El Grado en Educación Primaria es el que ha presentado mayor número de quejas. La mayoría estuvieron relacionadas con el Trabajo Fin de Grado, seguidas						

	<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DEL DEPORTE</b> <b>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</b> <b>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</b>	
---	---	---

de problemas con la matriculación de las asignaturas.

El Grado en Psicología recibió 15 quejas en total, repartidas por temáticas entre problemas con el TFG, la falta de publicación de guías docentes, problemas con la matrícula, entre otros.

Los grados de Educación Infantil y Educación Social recibieron 9 quejas cada uno. Acerca de problemas con el TFG, la publicación de las guías docentes, etc. Podemos ver el resumen en la tabla siguiente:

ASUNTO	GRADO ED. INFANTIL	GRADO ED. PRIMARIA	GRADO ED. SOCIAL	GRADO PSICOLOGÍA	GRADO CCAF	
TFG	3	13	1	3	2	<b>22</b>
EXÁMENES	1	3	1	1		6
HORARIOS	1	1		1	1	4
SECRETARIA		3				3
INSTALACIONES	2			1	11	<b>14</b>
PRACTICUM			1	1		2
GUÍAS DOCENTES		1	3	3		7
ORDENACION ACADÉMICA	1	4				5
MATRICULAS		8		3		<b>11</b>
DOCENCIA	1	1				2
ERASMUS				2		2
SET			3			3
OTROS		1				1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>82</b>

Si analizamos estas quejas por la temática, vemos que el TFG es el asunto que más problemas ha reflejado el alumnado; seguido de las instalaciones (sobre todo por parte del grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte); problemas con la matriculación; y con la falta de publicación de guías docentes.

El resto de asuntos están repartidos de forma más o menos homogénea entre exámenes, horarios, secretaría, Suplemento europeo al título, docencia, movilidad erasmus, etc.

	<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DEL DEPORTE</b> <b>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</b> <b>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</b>	 <b>Universidad de Huelva</b>
---	---	---

### 3.- Aspectos a valorar

Puede consultarse la información y el procedimiento de quejas en la web de cada grado:

- Grado en CCAFD: <http://www.uhu.es/fedu/?q=iacademica-gracief&op=contacto>  
Grado en Educación Infantil: <http://www.uhu.es/fedu/?q=iacademica-graeduci&op=contacto>  
Grado en Educación Primaria: <http://www.uhu.es/fedu/?q=iacademica-graedup&op=contacto>  
Grado en Educación Social: <http://www.uhu.es/fedu/?q=iacademica-graedus&op=contacto>  
Grado en Psicología: <http://www.uhu.es/fedu/?q=iacademica-grapsic&op=contacto>

El Buzón de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones es atendido por el Secretario de la Facultad. El sistema emite una respuesta de manera automática y el Secretario responde personalmente a todas las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones, recibidas. Posteriormente, el Secretario deriva la demanda a la persona o Servicio que pueda corresponder y disponga de competencias para ello.

### 4.- Puntos fuertes: (indica lo que consideres más positivo de este proceso).

- Como punto fuerte queremos destacar la rápida respuesta y el cumplimiento de los compromisos explicitados.

### 5.- Puntos débiles: (indica lo que consideres más negativo de este proceso).

- Un aspecto a destacar es que se reciben propuestas, quejas etc... que no corresponden a las responsabilidades de esta Facultad; sino más bien, afectan a otras Facultades. También se reciben demandas de información que deberían ser gestionadas por los puntos de información y no tanto a través de este servicio.

### 6.- Propuestas de mejora: (para cada punto débil hay que establecer una acción de mejora, con su correspondiente temporalización y responsable).

Propuestas de mejora: (para cada punto débil hay que establecer una acción de mejora, con su correspondiente temporalización y responsable).	Temporalización	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como mejoras se propone elaborar una información más clara y explícita sobre el contenido para el que está diseñado este servicio.</li> </ul>	Curso 2018/19	Secretario del centro