

ÍNDICE

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

ANEXO I: PLANTILLAS EVIDENCIAS

RESUMEN DE REVISIONES		
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE MODIFICACIÓN
00	28/10/2009	Edición inicial
01	29/12/2009	Modificaciones tras revisión por Unidad para la Calidad
1.0	15/03/2016	Revisión para adaptación del procedimiento a la nueva versión del SGCC

ELABORACIÓN:	REVISIÓN:	APROBACIÓN:
Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Experimentales	Unidad para la Calidad	Junta de Centro FEXP
Fecha: 15/03/2016	Fecha:	Fecha: 25/05/2016

1- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Ciencias Experimentales garantiza la correcta gestión de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas de los usuarios de los diferentes 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 usuarios.

2- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación a la tramitación de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas en la Facultad de Ciencias Experimentales en el desarrollo de sus diferentes actividades.

3- REFERENCIAS / NORMATIVA

- 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, de 2 de julio, recoge en el Anexo I “Memoria para la solicitud de verificación de los títulos oficiales”, Apartado 9 “Sistema de Garantía de la calidad” que éste debe contener información sobre el procedimiento establecido para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias o reclamaciones y, en su caso, su incidencia en la revisión y mejora del título.
- El Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster (versión 2, del 21 de diciembre de 2011), establecido por la Agencia Andaluza del Conocimiento, recoge en el apartado 5.2 que en el “Autoinforme de seguimiento del título” debe figurar la información relativa a la puesta en marcha del título y los resultados de la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad.

4- DESARROLLO

Las reclamaciones tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan, y podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas.

Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos. Las sugerencias podrán ser presentadas de forma anónima y en formatos papel o electrónico. Una vez entregada la sugerencia o reclamación, se garantizará al reclamante el denominado “acuse de recibo”.

La Facultad de Ciencias Experimentales tiene un Buzón de Quejas y Sugerencias abierto a todos los usuarios (). Todas las quejas y sugerencias son tramitadas por la comisión delegada de la Junta de Centro a la se asigne en función de su ámbito y contenido, y elevadas a Junta de Centro si fuese pertinente para su resolución. En cualquier caso, cada reclamación/sugerencia da lugar a la apertura del correspondiente expediente; todos estos expedientes deberán quedar custodiados como evidencias del procedimiento. Con el estudio de éstos así como del resultado de los indicadores propuestos la CGCC elaborará el correspondiente Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora.

5- RESPONSABILIDADES

Todas las quejas y sugerencias son tramitadas por la comisión delegada de la Junta de Centro a la se asigne en función de su ámbito y contenido, y elevadas a Junta de Centro si fuese pertinente para su resolución

6- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro es la encargada de evaluar el proceso a través de las evidencias disponibles y el resultado de los siguientes indicadores:

IN33: Porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas durante el curso en relación a las recibidas

IN34: Porcentaje de sugerencias atendidas en relación a las recibidas

IN35: Tiempo de resolución de quejas/reclamaciones recibidas.

IN36: Tiempo de atención de sugerencias recibidas

IN37: Felicitaciones recibidas

7- RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora a la Junta de Centro para su información; es importante destacar que las propuestas de mejora serán una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

Asimismo, atendiendo al proceso P14 *Procedimiento de Información pública*, se procederá a informar a los grupos de interés internos y externos de forma global.

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

8- ARCHIVO

Identificación de evidencias	Responsable custodia	Temporalización
E01-P09 Informe al Claustro	Defensor Universitario	Diciembre
E02-P09 Formularios quejas/reclamaciones/etc.	CGCC	Julio
E03-P09 Expediente quejas/reclamaciones/etc.	CGCC	Octubre
E04-P09 Informe de resultados de indicadores propuestos	Comisiones	Octubre
E05-P09 Informe Evaluación y Propuestas de Mejora	CGCC	Diciembre

ANEXO I

PLANTILLAS EVIDENCIAS

E01-P09 Informe al Claustro

(EN CASO DE TENER ADJUNTAR EL ENLACE)

E02-P09 Formularios/quejas/reclamaciones y felicitaciones

(ADJUNTAR FORMULARIO)

E05-P03.2 Informe de evaluación y propuestas de mejora

P03.2 PROCESO DE REVISIÓN DEL PERFIL DE INGRESO			
Evidencias:			
E01-P09 Informe al Claustro			
E02-P09 Formularios quejas/reclamaciones/etc.			
E03-P09 Expediente quejas/reclamaciones/etc.			
E04-P09 Informe de resultados de indicadores propuestos			
E05-P09 Informe Evaluación y Propuestas de Mejora			
Indicadores			
IN33	Porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas durante el curso en relación a las recibidas	Puntuación	
IN34	Porcentaje de sugerencias atendidas en relación a las recibidas	Puntuación	
IN35	Tiempo de resolución de quejas/reclamaciones recibidas.		
IN36	Tiempo de atención de sugerencias recibidas		
IN37	Felicitaciones recibidas		
COMENTARIOS:			

Aspectos a valorar
<ul style="list-style-type: none"> • El formulario utilizado es adecuado
<ul style="list-style-type: none"> • El buzón de sugerencias está suficientemente publicitado entre todos los grupos de interés
<ul style="list-style-type: none"> • Se han realizado acciones para dar a conocer los cauces para presentar las quejas/etc.
<ul style="list-style-type: none"> •
<ul style="list-style-type: none"> •
<ul style="list-style-type: none"> •
<ul style="list-style-type: none"> •
<ul style="list-style-type: none"> •
<p>COMENTARIOS:</p>

Puntos fuertes:		
Puntos débiles:		
Propuestas de mejora:	Temporalización	Responsable

