



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		
Número	Fecha	Modificación
00	02/09/09	Edición inicial documento marco de referencia
01	29/12/09	Modificaciones tras revisión por Unidad para la Calidad
1.0	23/10/18	Adaptación del SGIC de la Facultad de Ciencias del Trabajo tras la revisión en profundidad realizada por la Unidad para la Calidad para adaptarlo a las nuevas exigencias normativas de la DEVA en relación al seguimiento y acreditación de los títulos de grado y máster

ELABORACIÓN:	REVISIÓN:	APROBACIÓN:
Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Ciencias del Trabajo	Unidad para la Calidad	Junta de Centro
Fecha: octubre 2018	Fecha:	Fecha: febrero 2019



1- OBJETO¹

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Ciencias del Trabajo 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 del Trabajo 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 3, de 25 de septiembre de 2014)
- 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.
- Reglamento del Defensor Universitario, aprobado en Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2003.

4- DESARROLLO

La Universidad de Huelva tiene previsto establecer un sistema de ventanilla única en materia de consultas, quejas y reclamaciones; cuando este canal esté disponible, la Web del Centro podrá disponer de información suficiente sobre cómo presentar estas quejas/reclamaciones o felicitaciones.

¹ En aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE 23/3/2007), 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.



Mientras que la UHU no disponga de este sistema, en la página web de la Facultad de Ciencias del Trabajo hay disponible un espacio dedicado a la presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (<http://www.uhu.es/erel/index.php?q=contactar-dondeestamos>), al cual se accede desde su página de inicio; además existen buzones físicos destinados a estos efectos, situados junto a la ventanilla de atención al público de la secretaría y junto a la ventanillas de conserjería.

Cada queja (o reclamación, etc) dará lugar a la apertura del correspondiente expediente, y el conjunto de estos quedará custodiado como evidencias del procedimiento. Además, en el Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de los distintos procedimientos que integran el SGIC de los Centros de la UHU hay un apartado dirigido al análisis de la información derivada de este procedimiento. Las quejas o reclamaciones deben ser clasificadas para detectar problemas reiterativos y tendencias, además de para poder ser estudiadas en su contexto.

Además del análisis de las quejas y sugerencias recibidas en el Centro a través de los cauces establecidos para ello, en la elaboración del Informe de Evaluación y Propuestas de Mejoras de este procedimiento se analizará el Informe al Claustro realizado anualmente por el Defensor Universitario, comisionado del Claustro de la Universidad de Huelva para la defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, cuya tarea principal es la investigación de las quejas que se registren en la oficina, contribuyendo así a la mejora de la calidad universitaria. Del análisis de este informe se puede extraer una información muy importante que redunde en la mejora de la prestación de los distintos servicios disponibles en el Centro, en el conjunto de la Universidad y en el desarrollo de las enseñanzas de las distintas titulaciones.

5- RESPONSABILIDADES

- **Vicedecano con competencias en materia de Calidad:** gestión de las solicitudes y derivación de las mismas para su tramitación, si fuese necesario, de acuerdo al contenido de la misma. Recopilación de evidencias de la tramitación de solicitudes.
- **CGCC:** elaboración del Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora
- **Defensor Universitario:** elaboración del informe al Claustro.

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.

8- ARCHIVO

Identificación de evidencias	Responsable	Temporalización ²
E01-P09 Informe al Claustro	Defensor Universitario	Diciembre
E02-P09 Formularios/ quejas/ reclamaciones/ felicitaciones	CGCC	Curso académico
E03-P09 Expediente quejas/reclamaciones/etc	CGCC	Curso académico
E04-P09 Informe de resultados de los indicadores propuestos	Dependerá (comisión docente; departamento; decanato; etc.	Anualmente/octubre
E05-P09 Informe Evaluación y Propuestas de Mejora	CGCC	Diciembre



Facultad de Ciencias
del Trabajo

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO**

**DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES
P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y
felicitaciones**



**Universidad
de Huelva**

ANEXO I. PLANTILLAS EVIDENCIAS

E04-P09 Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora

P09-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES			
Evidencias:			
E01-P09 Informe al Claustro del Defensor Universitario			
E02-P09 Formularios quejas/reclamaciones/etc			
E03-P09 Expediente quejas/reclamaciones/etc			
E04-P09 Informe de resultados de los indicadores propuestos			
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.	Puntuación	
IN36	Tiempo de atención de sugerencias recibidas.	Puntuación	
IN37	Felicitaciones recibidas.	Puntuación	
COMENTARIOS:			
Aspectos a valorar (a modo de ejemplo)			
<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"> • 		
COMENTARIOS:		
Puntos fuertes:		
Puntos débiles:		
Propuestas de mejora:	Temporalización	Responsable

NO OLVIDAR LAS PROPUESTAS DE MEJORA (EL CONJUNTO DE PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DEL TOTAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA CONFIGURAN EL PLAN ANUAL DE MEJORA DEL TÍTULO)