





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
01	29/12/09	Modificaciones tras revisión por Unidad para la Calidad
1.0	03/09/15	Adaptación del SGIC de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería tras la revisión en profundidad realizada por la Unidad para la Calidad para acomodarlo 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 para la Garantía de la Calidad de la ETSI	Unidad de Calidad	Junta de Centro
Fecha: Junio 2015	Fecha: Julio 2015	Fecha: 03/09/2015

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</p> <p>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

1- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSI) 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 ETSI 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.
- 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 de la Universidad de Huelva.

4- DESARROLLO

En la página web de la Escuela hay disponible un espacio dedicado a la presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (<http://www.uhu.es/etsi/secretaria/presentacion-de-quejasreclamacionessugerenciasfelicitaciones/>), al cual se accede desde su página de inicio. En este espacio se ofrece toda la información relativa a la presentación y gestión de cualquier tipo de incidencia que se desee hacer constar: información de formas de presentación y gestión, descarga de impresos o acceso a formularios.

Los mecanismos disponibles para la presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones son:

- Mediante formulario vía web: el interesado puede comunicar y exponer el motivo de su

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</p> <p>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

solicitud a través de un formulario vía web. Esta solicitud la recibirá la Subdirección de la Escuela con competencias en materia de Calidad, que la tramitará y gestionará directamente, o derivará a la /Secretaría del Centro o Subdirección correspondiente de acuerdo al contenido de la misma.

- Mediante instancia presentada por registro en la Secretaría del Centro: el interesado puede comunicar una queja o reclamación cumplimentando el impreso “Parte de Incidencia” y presentándolo en la Secretaría del Centro. De la misma manera puede comunicar una sugerencia o felicitación utilizando un impreso específico habilitado para ello. En ambos casos, el personal de Secretaría trasladará la solicitud a la Subdirección con competencias en Calidad para su tramitación.

Todas las comunicaciones (correos electrónicos, oficios) que deriven de la gestión y resolución de cada solicitud constituirán el conjunto de evidencias de la tramitación de la misma.

Por otra parte, además del espacio web dedicado a la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones, la Secretaría del Centro también dispone de una ventanilla virtual que permite a cualquier interesado realizar cualquier consulta relacionada con la gestión y el trabajo propio desarrollado en la Secretaría del Centro mediante la cumplimentación de un formulario vía web, al cual se accede desde la página de inicio de la Escuela.

Por último, hay que mencionar que en el Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de los distintos procedimientos que integran el SGIC también hay un apartado dirigido al análisis de la información derivada de este procedimiento, lo cual permitirá analizar las incidencias planteadas en su contexto.

5- RESPONSABILIDADES

- **Subdirección competente en materia de Calidad:** gestión de las solicitudes y derivación de las mismas para su tramitación, si fuese necesario, a la Secretaría del Centro/Subdirección correspondiente de acuerdo al contenido de la misma. Recopilación de evidencias de la tramitación de solicitudes. Elaboración de informe de indicadores.
- **Comisión para la Garantía de la Calidad del Centro:** elaboración del Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora a partir de las evidencias e indicadores del procedimiento.
- **Dirección del Centro:** tramitación de solicitudes. Realiza la difusión de la evaluación y propuestas de mejora adoptadas.



6- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA

La CGCC 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 CGCC 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.

8- ARCHIVO

Identificación de evidencias	Responsable	Temporalización
E01-P09 Informe de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Subdirección con competencias en materia de Calidad	Octubre
E02-P09 Evidencias de felicitaciones y tramitación de quejas/reclamaciones/sugerencias y felicitaciones	Subdirección con competencias en materia de Calidad	Durante el curso académico
E03-P09 Informe de resultados de los indicadores propuestos	Subdirección con competencias en materia de Calidad	Octubre
E04-P09 Informe Evaluación y Propuestas de Mejora	CGCC	Octubre-Noviembre



 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</p> <p>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

ANEXO I. PLANTILLAS EVIDENCIAS

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</p> <p>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---



E01-09 Informe de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

Tipo de Incidencia: queja/reclamación, sugerencia, felicitación	Responsable de Tramitación	Tiempo de resolución (quejas/reclamaciones) / atención (sugerencias)	Resuelta (quejas/reclamaciones) / Atendida (sugerencias)

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</p> <p>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

E04-P09 Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora

P09-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES			
Evidencias:			
E01-P09 Informe de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones			
E02-P09 Evidencias de felicitaciones y tramitación de quejas/reclamaciones/sugerencias y felicitaciones			
E03-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 			

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</p> <p>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

<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"> • 		
<p>COMENTARIOS:</p>		
<p>Puntos fuertes:</p>		
<p>Puntos débiles:</p>		
<p>Propuestas de mejora:</p>	<p>Temporalización</p>	<p>Responsable</p>