


 <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	45,83%
IN34	Porcentaje de sugerencias atendidas en relación a las recibidas.	Puntuación	100%
IN35	Tiempo de resolución de quejas/reclamaciones recibidas.	Puntuación	2,63 días
IN36	Tiempo de atención de sugerencias recibidas.	Puntuación	-
IN37	Felicitaciones recibidas.	Puntuación	11
COMENTARIOS:			
<p>Se han recibido un total de 24 quejas-reclamaciones, relacionadas con el funcionamiento de aplicación de citas previas de Secretaría, información proceso de matriculación relacionado con el pago de la matrícula, proyector de aula en Aulario Alonso Barba, biblioteca y ordenadores en Edificio Von Neumann, calefacción en Aulario Alonso Barba, sala de Estudios y la publicación del calendario académico. Todas las que dependían de la Dirección de la Escuela han sido resueltas en un tiempo medio de 2,63 días, lo que supone un 45,83% del total. El resto han sido respondidas y tramitadas con el Servicio de la Universidad competente.</p> <p>Por otra parte, las 2 sugerencias recibidas (aparcamiento Campus, reasignación aseos TorreUmbría) se han atendido.</p> <p>Se han recibido 11 felicitaciones relacionadas con la sala de estudios (1), el servicio de quejas/reclamaciones/sugerencias/felicitaciones (1), web de la Escuela (3), Secretaría de la Escuela (3), Dpto Ciencias Agroforestales (1), información alumnado becas (1), tramitación vía correo postal- e-mail de Secretaría (1).</p>			

 <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>
--	---	---

Todo ello hace que el número de quejas/reclamaciones/sugerencias/felicitaciones recibidos en el curso 2014/15 sea de 38, cuando el curso pasado fue de 6.

Resultados de las encuestas de satisfacción global del alumnado con el título - ítem 21. El sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones

Valoración Media - Sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones: 2.64



(Grado en I. Agrícola: 2.5 ; Grado en I. Eléctrica:3.0 ; Grado en I. Electrónica Industrial:2.9 ; Grado en I. Energética: 2.1; Grado en Ingeniería en Explotación de Minas y Recursos Energéticos: 3.1 ; Grado en Ingeniería Forestal y del Medio Natural:2.3 ; Grado en I. Informática: 2.5; Grado en I. Mecánica: 2.4; Grado en I. Química Ind: 3.0)

Informe Comisión:

La evaluación se realiza sobre los resultados que se extraen de las encuestas realizadas al alumnado matriculado en al menos una asignatura de cuarto. En líneas generales, el alumnado de las titulaciones de la Escuela presenta un nivel de satisfacción medio con el sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.

Puntos fuertes:

- Diseño del procedimiento.
- Visibilidad y accesibilidad del Procedimiento: los mecanismos existentes para presentar una queja, reclamación, sugerencia o felicitación son visibles y de fácil acceso; están centralizados y agrupados en un espacio web específico al que se accede desde la página principal y desde donde se ofrece una descripción del procedimiento de presentación y gestión de las mismas. En este sentido hay que señalar que el número de quejas / reclamaciones / sugerencias / felicitaciones recibido en el curso 2014/15 (38) ha aumentado considerablemente respecto al número registrado el curso 2013/14 (6).
- El profesorado muestra un nivel de satisfacción elevado con el sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones (resultados de encuestas del curso 2013/14). De hecho, en el curso 2014/15 se ha recibido una felicitación relativa a este servicio procedente de un profesor del Centro.

 <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>
--	---	---

- Además del Servicio de Quejas-Reclamaciones-Sugerencias-Felicitaciones, también accesible desde la página principal de la Escuela, existe un Servicio de Ventanilla Virtual destinado a resolver dudas o incidencias personales del alumnado, relacionadas con la Secretaría del Centro y que no se corresponden con quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones. Este servicio tiene gran aceptación y es muy utilizado por el alumnado, como lo demuestra el hecho de que en el curso 2014/15 se han recibido 477 solicitudes y 172 en lo que llevamos de curso a fecha de diciembre de 2015.

Puntos débiles:

- Los resultados de las encuestas de satisfacción global con el título cumplimentadas por el alumnado (resultados del curso 2013/14 y 2014/15) y PAS (resultados del curso 2013/14) con el sistema existente para la gestión de sugerencias y reclamaciones son aceptables. Sin embargo, pensamos que hay que continuar e incidir en la difusión del procedimiento para que los agentes implicados tienen una mayor constancia del mismo.

Propuestas de mejora:

Propuestas de mejora:	Temporalización	Responsable
<p>- Incidir en la difusión de este procedimiento cada curso académico para el Profesorado, Alumnado y PAS, fundamentalmente a través de correo electrónico utilizando las listas de distribución correspondientes.</p>	<p>Primer Trimestre del Curso 2015/16</p>	<p>Dirección del Centro</p>