



## Protocolo de Actuación sobre Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades

### Objetivo

El objetivo de este protocolo es establecer un procedimiento claro y eficiente para la gestión de quejas y felicitaciones recibidas por la Facultad de Educación, Psicología y CC del Deporte de la Universidad de Huelva, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de la comunidad universitaria.

Cualquier persona miembro de la comunidad universitaria, a título individual o colectivo, puede presentar quejas/reclamaciones/felicitaciones/sugerencias ante esta Facultad en el plazo máximo de dos meses desde que tuviera conocimiento del hecho que la ha motivado.

### Ámbito de Aplicación

Este protocolo se aplica a todas las Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades recibidas en la Facultad de Educación, Psicología y CC. del Deporte, independientemente de su origen o contenido.

### Procedimiento:

#### 1. Recepción de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades

Las quejas y felicitaciones pueden ser presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria a través del formulario en línea disponible en la página web de la facultad ([aquí](#)), a través de instancia registro por la sede electrónica de la Universidad ([aquí](#)) o bien en papel por estancia registro a través del decanato de nuestra facultad.

En cualquiera de los casos el solicitante debe facilitar su nombre y apellidos, domicilio, número de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico personal y/o corporativo y sector de la Universidad de Huelva al que pertenece (Alumnado, profesorado o PTGAS).

Exponer claramente los motivos y circunstancias en las que se fundamenta su sugerencia, reclamación o felicitación, así como el alcance de la petición que dirige al Decanato, aclarando, especialmente, aquello que se solicita en el caso de las sugerencias y reclamaciones.

#### 2. Registro y Clasificación

Todas las Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades serán registradas y clasificadas por el/la Secretario/a de la Facultad.

#### 3. Análisis y Evaluación

El/la Secretario/a de la Facultad, a tenor de sus funciones, analizará cada Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades para determinar su relevancia y urgencia.



Se tendrán en cuenta las felicitaciones para reforzar nuestras líneas de trabajo. Esa retroalimentación nos refuerza positivamente nuestra motivación.

Las quejas serán evaluadas por la comisión académica de la facultad para identificar posibles soluciones y acciones correctivas y las haremos llegar a los responsables de su resolución.

#### **4. Respuesta y Seguimiento**

Se enviará una respuesta formal a la persona que presentó las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles.

En el caso de reclamaciones, se informará sobre las medidas que se tomarán para resolver el problema, derivando la reclamación a los órganos competentes.

En el caso de felicitaciones, se agradecerá la comunicación y se informará sobre cualquier acción que se tome en respuesta.

#### **5. Registro y Archivo**

Todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, junto con las respuestas y acciones tomadas, serán registradas y archivadas por el/la secretario/a de la Facultad.

Se realizará un seguimiento periódico para evaluar la efectividad de las acciones tomadas y realizar mejoras continuas. Todo lo cual quedará registrado en los distintos informes que sobre Calidad dispone esta facultad.