



ÍNDICE

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

RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificación
0	02/09/2009	Edición inicial documento marco de referencia
0.1	29/12/2009	Modificaciones tras revisión por Unidad para la Calidad
1.0	30/09/2015	Revisión en profundidad del SGIC para adaptarlo a las nuevas exigencias normativas de la DEVA en relación con el seguimiento y acreditación de los títulos de Grado y Máster
2.0 ¹	6/07/2021	Modificación del procedimiento para su actualización y adecuación al Programa IMPLANTA-DEVA

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Equipo directivo	Junta de Facultad
Fecha: 7/05/2021	Fecha: 1/06/2021	Fecha: 6/07/2021

¹ En aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (B.O.E. 23/3/2007), en este manual, 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.



1. OBJETO Y ÁMBITO

El objeto del presente procedimiento es definir cómo el Centro garantiza la correcta gestión de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas de los usuarios referidas a las titulaciones 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 grupos de interés. Será de aplicación a la tramitación de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas en el Centro en el desarrollo de sus diferentes actividades y en función de sus peculiaridades de organización propias.

2. REFERENCIAS / NORMATIVA

- ❖ [Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre](#), de Universidades, modificada por L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- ❖ [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.
- ❖ [Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo](#), de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- ❖ [Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero](#), Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.
- ❖ [Resolución de 7 de marzo de 2018](#), de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para acreditación institucional de Centros de las Universidades.
- ❖ [Normativa AUDIT.](#)
- ❖ [Normativa DEVA para Seguimientos](#) - [Normativa DEVA sobre Acreditaciones.](#)
- ❖ [Normativa DEVA sobre IMPLANTA.](#)
- ❖ Memorias de Verificación de los Títulos de Grado y Máster oficial del Centro.
- ❖ Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC-V2.0) y Manual de procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad (MPSGC-V2.0).
- ❖ [Estatutos de la Universidad de Huelva.](#)
- ❖ [Plan Estratégico de la Universidad de Huelva.](#)
- ❖ [Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.](#)
- ❖ [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.](#)

3. DESARROLLO

El Centro dispone de tres vías para realizar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de los títulos de Grado. La primera consiste en la utilización del [buzón](#) de la página Web del Centro que permite



enviarlos online al Vicedecano de Ordenación Académica, Estudiantes y Asuntos Económicos (con copia a la Secretaría de Decanato). La segunda, a través del buzón situado en la puerta de la Secretaría de Decanato, o bien en misma Secretaría de Decanato. Y en tercer lugar, a través de la Secretaría de los tres Departamentos con sede en el Centro (Dirección de Empresas y Marketing; Economía Financiera, Contabilidad y Dirección de Operaciones; y Economía).

El Máster Oficial en Economía, Finanzas y Computación también dispone de dos vías alternativas para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. La primera a través de un formulario en papel en la sede de Santa María de la Rábida, y la segunda, mediante [correo electrónico](#). Por su parte, el Máster Oficial en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas, también dispone de dos vías alternativas para la gestión de sugerencias, quejas, [reclamaciones y felicitaciones, la primera a través de los casilleros de correspondencia del director del Máster y los miembros de la Comisión Académica situados en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, y de forma alternativa a través de correo electrónico a la dirección del Máster](#). En cuanto al Máster Oficial en Economía y Desarrollo Territorial tiene un [enlace en su página web](#) para la formulación de quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias (Máster Interuniversitario coordinado por la [Universidad de Cádiz](#)).

Cada queja y reclamación da lugar a la apertura del correspondiente expediente, y el conjunto de éstos deberá quedar custodiado como evidencia del procedimiento. Las quejas y reclamaciones deben ser clasificadas para detectar problemas reiterativos y tendencias, además de para poder ser estudiadas y resueltas en su contexto. En el procedimiento también deberán especificarse el plazo de respuesta y/o toma de medidas al respecto. Además, hay que recordar que 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.

4. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA

Lo llevarán a cabo anualmente la CGCC y las CGCTs, teniendo en cuenta la información proporcionada directamente por los mismos responsables del título, la recibida del equipo directivo y, en todo caso, la información contenida en los informes de satisfacción elaborados por Unidad para la Calidad en cuanto a la satisfacción del estudiantado, PDI y PAS con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones:

C2-P06-IN01	Grado de satisfacción del estudiantado con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones + tasa de respuesta
C2-P06-IN02	Grado de satisfacción del PDI con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones + tasa de respuesta
C2-P06-IN03	Grado de satisfacción del PAS con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones + tasa de respuesta



5. RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO

En este apartado se detallan las responsabilidades en el desarrollo del procedimiento y las evidencias generadas cada año (curso académico) así como su conservación, control y archivo durante un mínimo de 6 años.

RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA	LOCALIZACIÓN
Toma decisiones sobre las propuestas recibidas de los responsables del Centro.	Junta de Centro	C2-P06-E08 Actas de Junta de Centro sobre toma de decisiones derivadas de este procedimiento.	Web Centro
Analiza la información recibida de la CGCC. Formula propuestas a la Junta de Centro y ejecuta los acuerdos de la misma (art. 102 f) Estatutos de la UHU).	Equipo directivo del Centro	C2-P06-E01 Buzones.	Web Centro/Título
Activa y controla (de la manera descrita en el desarrollo de este procedimiento) en la página web del Centro un buzón de sugerencias/quejas/reclamaciones y felicitaciones (al que también se accede desde la página web de sus títulos). La información obtenida por título será remitida a las CGC de los mismos para su análisis.		C2-P06-E02 En su caso, expedientes – registro.	Registro en la Secretaría de Decanato / Secretaría de los Departamentos
Elabora el Autoinforme de Seguimiento anual del Centro donde recoge, en su apartado 2, el análisis realizado dando traslado del mismo a los responsables del Centro para que adopten las medidas oportunas. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Centro.	CGCC	C2-P06-E05 Actas de la CGCC que recojan el análisis del procedimiento. C2-P06-E07 Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora del Centro. Criterio 2. P06.	Web Centro
Elabora el Autoinforme de Seguimiento anual del Título con la información recibida, donde recoge, en su apartado 2, el análisis realizado; dando traslado del mismo a la CGCC. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Título.	CGCT	C2-P06-E04 Actas de la CGCT que recojan el análisis del procedimiento. C2-P06-E06 Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora del Título. Criterio 2. P06.	Web Título
Elabora el Informe de satisfacción de los grupos de interés en el que se incluye satisfacción del estudiantado, PDI y PAS con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones (del C2-P06-IN01 al C2-P06-IN03).	Unidad para la Calidad	C2-P06-E03 Informe de satisfacción de los grupos de interés.	Web Unidad para la Calidad

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Equipo Directivo del Centro es responsable de mantener informados a sus grupos de interés (la comunidad universitaria, empleadores, egresados, administración pública y la sociedad en general) sobre toda información relativa a este procedimiento.

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