

**GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
 FELICITACIONES (QSF)**

ÍNDICE

1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	3
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	4
7. FORMATOS Y REGISTROS.....	6
8. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	6
9. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	6

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
09/10/2018	Vicerrector de Formación no Reglada, Calidad e Investigación Área de Planificación y Calidad	Secretario General	Rector de la UNIA

**GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES (QSF)**

GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)

1. PROPÓSITO.

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (en adelante, QSF) de la Universidad Internacional de Andalucía (en adelante UNIA). Las QSF tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades de la UNIA e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos.

2. ALCANCE.

Podrá utilizar este procedimiento cualquier usuario de la UNIA, ya sea miembro o no de la Comunidad Universitaria. Este procedimiento no recoge las consultas que los usuarios puedan realizar sobre cualquier ámbito de la actividad universitaria, debiendo éstas tramitarse a través de los diferentes puntos de información o de contacto de la UNIA.

Quedan excluidas del presente procedimiento las reclamaciones de los usuarios que tengan por objeto el reconocimiento de una situación jurídica individualizada, así como aquellas cuyo tratamiento esté ya regulado en cualquier norma del ordenamiento jurídico que le fuera de aplicación.

Este procedimiento estará sometido a los criterios de transparencia, celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites y respetando la normativa general sobre QSF que tiene establecida la UNIA.

3. DEFINICIONES.

- Queja: expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos interesados en el mismo.
- Sugerencia: toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación, la transferencia del conocimiento, la innovación, la extensión universitaria, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativas directamente vinculados a los Títulos, oficiales y propios, de postgrado.
- Felicitación: todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario con referencia a la gestión y desarrollo de los Títulos, oficiales y propios, de postgrado, sobre el buen funcionamiento de la Universidad Internacional de Andalucía y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en la misma, a título individual o colectivo.
- Usuario: cualquier persona relacionada con la Universidad Internacional de Andalucía, a través de cualquiera de sus servicios, académicos y de gestión, sea o no miembro de la Comunidad Universitaria.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad Internacional de Andalucía (<https://unia.es/images/normativa/general/estatutos-unia.pdf>)
- Normativa propia de la UNIA de desarrollo (<https://unia.es/conoce-la-unia/normativa>)

GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)

4 de 7

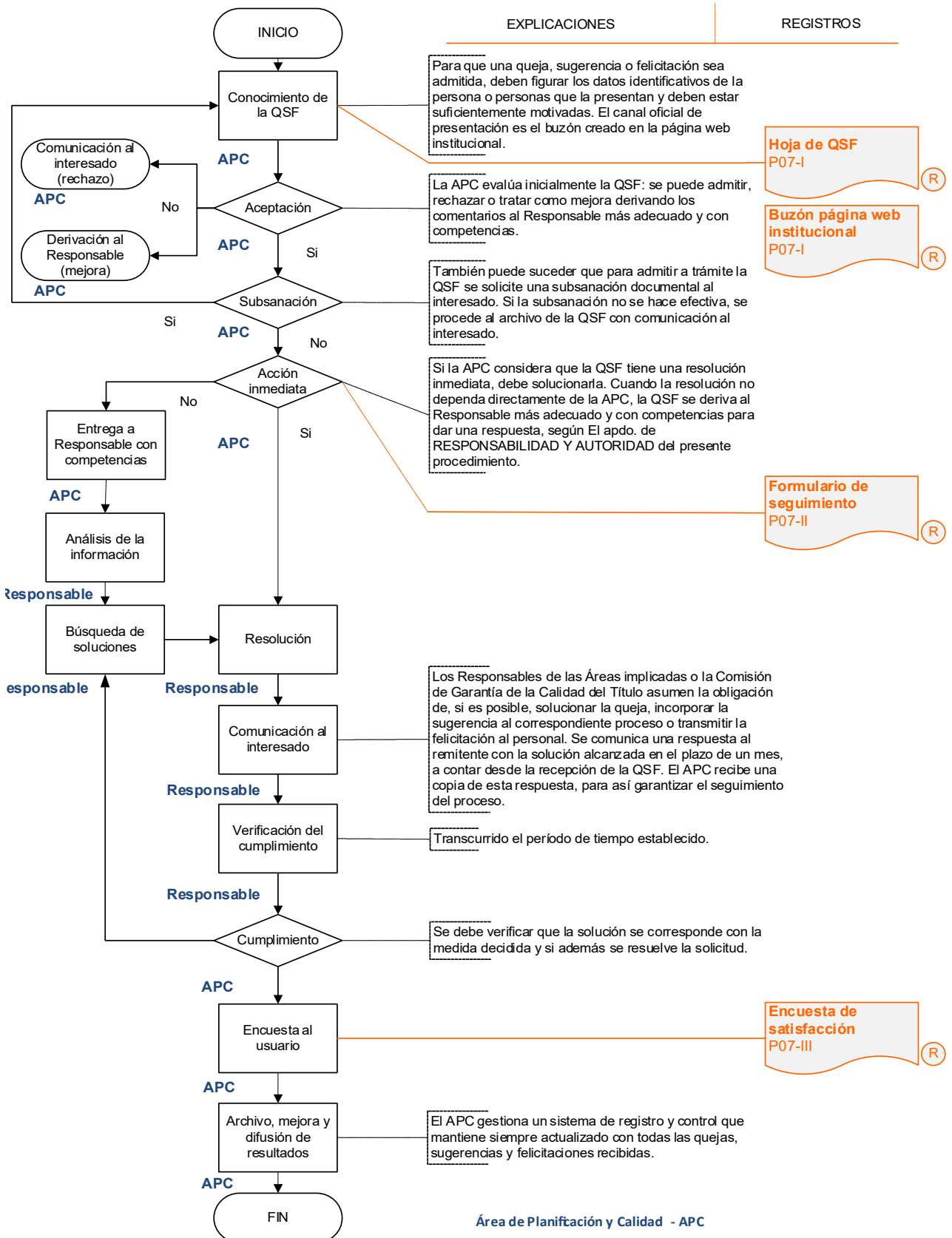
- Directrices y procedimientos de la UNIA para la evaluación de la Calidad (<https://unia.es/planificacion-y-calidad>)
- Cartas de servicios de la UNIA. (<https://unia.es/planificacion-y-calidad>)
- Directrices y procedimientos de la Agencia de Evaluación Autónoma para la evaluación de la calidad (<http://deva.aac.es/?id=deva>)
- Directrices y procedimientos de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA (<http://www.aneca.es/>)
- Manual del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales (<https://unia.es/planificacion-y-calidad/sistema-de-garantia-de-calidad>)
- Manual del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Propios(<https://unia.es/planificacion-y-calidad/sistema-de-garantia-de-calidad>)

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

- El Área de Planificación y Calidad (APC) de la UNIA será la responsable de la coordinación y seguimiento del buzón de QSF. Esta Área ejercerá sólo una función de enlace y de control de la información pero no de resolución de la queja o implantación de la sugerencia, salvo que sea referida a su propia actividad o se pueda resolver de forma inmediata. Es también el Área responsable de recabar la información de la satisfacción de los usuarios.
- Dado que, en cada uno de los Títulos, como consecuencia de la implantación del sistema de garantía de la calidad, existe una Comisión de Garantía de la Calidad, el Responsable de QSF a nivel del Título, será la propia Comisión. Si esta Comisión no tuviese competencias para dar solución a la QSF detectada, se derivaría a la Comisión de Posgrado.
- En el resto de órganos y unidades administrativas de la UNIA, el Responsable de QSF, será la persona que ostente la jefatura o dirección de dicha unidad o, en su defecto, persona designada por la Gerencia.

GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.



GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)

6.1 DETALLE DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN.

El procedimiento de gestión se inicia con la presentación de la QSF a la UNIA por cualquiera de los siguientes medios:

- Por Internet, en el enlace “Quejas y Sugerencias” de la página web de la UNIA.

<https://unia.es/contacto/buzon-quejas-sugerencias-felicitaciones>

El sistema genera automáticamente al usuario un email tipo como acuse de recibo. Las felicitaciones, una vez registradas, darán lugar a que se remita una comunicación de agradecimiento, al autor o autores de las mismas, copia de la cual será archivada.

- Por escrito, cumplimentando el impreso normalizado (P07-I: Hoja de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones), que estará disponible en la página web (<https://unia.es/contacto/buzon-quejas-sugerencias-felicitaciones>), así como en el Registro general y en los Registros auxiliares de las Sedes de la UNIA.

El impreso por escrito deberá presentarse en el Registro general o Registros auxiliares de la UNIA. Esta información es remitida a la APC, desde dónde se carga el impreso normalizado en el buzón electrónico de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Recibida una QSF, desde el APC se procederá a un examen inicial de la misma, estimando si procede su tramitación, en base a los criterios que siguen:

- Deberán figurar los datos identificativos de la persona que la presentan (en caso de que se trate de un grupo, se debe de designar una persona de contacto).
- Deberán estar suficientemente motivadas, es decir el contenido de la queja, sugerencia o felicitación debe de ser redactado de forma clara.
- Deberán de contener toda la información que se solicita a través del buzón electrónico de quejas, sugerencias y felicitaciones o del impreso normalizado (P07-I: Hoja de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones). Cualquier omisión de información, respecto a los campos solicitados, podrá ser objeto de inadmisión de la QSF.
- Bajo ningún concepto se admitirán las descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no aparecen debidamente justificadas, respetando, en cualquier caso, la dignidad personal y profesional de la comunidad universitaria.

En el supuesto que la QSF requiera ser subsanada para su tramitación, la UNIA, a través del APC, requerirá al solicitante para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la QSF.

En los supuestos que la QSF no cumpla con los criterios indicados para su tramitación o, de no atenderse el requerimiento de subsanación, se dará por desistida la petición procediéndose al archivo de la misma, comunicándose de inmediato al usuario que presentó la QSF, con expresión del motivo de la misma y de la posibilidad de presentarla en otro ámbito. En el caso de que el APC considere que se trata de una consulta, se remitirá a la unidad competente para su tramitación.

En la fase de tramitación, los responsables de las áreas implicadas asumirán la obligación de, si es posible, solucionar la queja, incorporar la sugerencia al correspondiente proceso o transmitir la felicitación a sus colaboradores y colaboradoras. Las acciones a tomar se registran en la plantilla habilitada a tal fin (P07-II: Formulario de seguimiento de QSF).

GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)

Las personas responsables de las áreas o unidades implicadas deberán, asimismo, comunicar una respuesta al remitente con la solución alcanzada en el plazo de un mes desde la recepción de la QSF. El APC recibirá una copia de esta respuesta y del formulario de seguimiento de QSF P07-II cumplimentado, para así proceder con el seguimiento del proceso. El APC revisa el apdo. de evaluación de la QSF contenido en el formulario de seguimiento de QSF P07-II, procediendo al análisis de acciones, fechas y responsables. Al finalizar, se envía una encuesta de satisfacción al usuario sobre la gestión de la QSF.

El APC gestionará un sistema de registro que mantendrá siempre actualizado con todas las QSF recibidas, así como su estado. De este registro se envía un extracto a las Comisiones de Garantía de Calidad de los títulos para que, una vez finalizado el programa académico, sean analizadas. Esta información se incluye en los informes de calidad de los títulos, en forma de resultados, valoraciones y/o propuestas de mejora, si fuera de aplicación. Entre las recomendaciones encaminadas a la mejora del Título que se recogen en los informes de calidad, se tendrán en cuenta con especial atención aquellas QSF que se repitan frecuentemente.

7. FORMATOS Y REGISTROS.

- P07-I: Hoja de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (buzón físico).
P07-I: Buzón página web institucional (buzón electrónico).
- P07-II: Formulario de seguimiento de QSF.
- P07-III Encuesta de satisfacción sobre la gestión de QSF.

8. INFORMES.

Anualmente, el APC elaborará un informe estadístico que remitirá al Vicerrectorado de Formación no reglada, calidad e investigación, para su valoración y, en su caso, remisión al Consejo de Gobierno de la Universidad. Dicho informe estadístico deberá incluir, al menos:

Número de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas.

Número de quejas, sugerencias y felicitaciones admitidas a trámite.

Motivo de las quejas, sugerencias o felicitaciones.

Relación de órganos, servicios, titulaciones afectados.

Tiempo medio de respuesta al usuario.

Resultados de la encuesta de satisfacción sobre la gestión de QSF.

La difusión de la información relativa a este procedimiento, con el objeto de rendir cuentas a los grupos de interés, se refiere básicamente a la difusión de los canales para la formulación de las QSF y de los resultados y mejoras derivados de la gestión que se recogen en los informes de calidad de las Comisiones de Garantía de Calidad de los títulos.