



**PROCEDIMIENTO
PARA LA GESTIÓN DEL
BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

1.- INTRODUCCIÓN

La Universidad Internacional de Andalucía, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la Institución, quiere establecer vías de comunicación eficaces entre los servicios universitarios y sus usuarios, que permitan acceder al conocimiento de sus derechos y presentar iniciativas, sugerencias, y en su caso, las quejas que redunden en el mejor funcionamiento y prestación del servicio público de las unidades administrativas y dependencias universitarias.

De acuerdo con la Constitución Española, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo común y el 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 (BOE nº 211 de 3 de septiembre de 2005), la Universidad Internacional de Andalucía da este paso para el establecimiento de un nuevo marco de referencia en torno a las relaciones entre la Administración universitaria y los usuarios, regulando con el presente protocolo.

Por otra parte, con fecha 18 de mayo de 2007, todas las Universidades Públicas Andaluzas aprobaron el texto para el establecimiento del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el Personal de Administración y Servicios (PAS) de las Universidades Públicas de Andalucía. En uno de los objetivos de cumplimiento previstos en dicho complemento (Nivel 2 - Objetivo 3) se contempla “el diseño e implementación de instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal con los servicios prestados, de conformidad con las herramientas establecidas por la dirección.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DEL PROCESO

Mediante la creación del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se pretende recoger todas aquellas quejas, sugerencias o felicitaciones que los clientes/usuarios deseen poner en conocimiento de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA) al objeto, a su vez, de comunicárselo al responsable de la Unidad implicada para que tome las medidas necesarias para su corrección, implantación o comunicación al personal respectivamente.

De esta forma, el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se establece como una herramienta más del Sistema de Garantía de Calidad de la UNIA que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la Universidad, la comunicación con sus clientes/usuarios y la medida de niveles de satisfacción.

El Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones no es un mecanismo para presentar reclamaciones formales a la Universidad. Para este fin deberá utilizarse el Registro General o los Registros Auxiliares de las Sedes permanentes.

3.- ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCE DE LOS PROCESOS

Las quejas, sugerencias y felicitaciones podrán referirse a cualquiera de las actividades ofrecidas por los servicios de la Universidad Internacional de Andalucía.

4.- RESPONSABLES DEL PROCESO

El Área de Planificación y Calidad de la UNIA será la responsable de la coordinación y seguimiento del sistema, mientras que las Áreas implicadas en las quejas, sugerencias o felicitaciones serán las responsables de gestionar en tiempo y forma las mismas.

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO

Podrán formular quejas, sugerencias y felicitaciones todos los miembros de la comunidad universitaria, Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS), Alumnado, Clientes, Proveedores y, en definitiva, cualquier ciudadano que habiendo tenido algún tipo de relación con algún servicio de la Universidad lo considere necesario, siendo así mismo los proveedores del proceso tanto la comunidad universitaria citada como los responsables de las Áreas involucradas y el Equipo de Gobierno de la Universidad Internacional de Andalucía.

6.- NORMATIVA DE FUNCIONAMIENTO

- Al buzón se podrá acceder directamente desde la página principal de la Universidad (<http://www.unia.es/>), y desde cualquier otro enlace que se estime pertinente.
- Las sugerencias podrán ser emitidas a título personal o en grupo, debiendo en este último caso, designarse una persona de contacto.
- Para poder formular una queja, sugerencia o felicitación será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario. No se tramitará ninguna queja o sugerencia en la que no se haya cumplido este requisito. Par la tramitación de sugerencias o felicitaciones el usuario podrá solicitar que su tramitación se realice de forma anónima.
- El Área de Planificación y Calidad 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.
- Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria. Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.

- La Universidad Internacional de Andalucía, a través del Área de Planificación y Calidad, podrá ponerse en contacto con el remitente en caso de duda para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja, sugerencia o felicitación.

7.- PROCEDIMIENTO

1. El procedimiento se inicia mediante la cumplimentación en la página web de un formulario con el contenido de la queja, sugerencia o felicitación.
2. Una vez cumplimentado el formulario, el sistema remitirá, de forma automática, la queja, sugerencia o felicitación tanto al Área indicada por la persona usuaria como al Área de Planificación y Calidad.
3. Inmediatamente a su recepción, el sistema genera automáticamente un e-mail tipo que se remitirá al correo que aparezca como remitente y que servirá a su vez como acuse de recibo.
4. 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.
5. Así mismo, los responsables de las Áreas implicadas deberán comunicar una respuesta al remitente con la solución alcanzada en el plazo de un mes desde la recepción de la queja, sugerencia o felicitación. De esta respuesta se enviará copia al Área de Planificación y Calidad para el seguimiento del proceso.
6. Por otra parte, la Unidad de Planificación y Calidad gestionará un sistema de registro de control que mantendrá siempre actualizado con todas las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.