



PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y
REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS,
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES



**PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE
QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Código US:	19
Área:	Satisfacción, necesidades y expectativas
Criterio implanta:	2.2
Centro:	Facultad de Física

Elaboración: Equipo Decanal Fecha: 14/06/2024	Revisión: Comisión de Garantía de Calidad de Centro Fecha: 27/06/2024	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 28/06/2024
--	---	--



PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y
REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS,
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES



ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo del proceso
6. Seguimiento y Medición
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas
9. Flujograma



PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las quejas, incidencias, sugerencias y felicitaciones interpuestas en la Facultad de Física.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, incidencias, sugerencias y felicitaciones.

3. Referencias/Normativa

Además de la normativa estatal y autonómica aplicable:

- Estatuto de la US y reglamentos que lo desarrollan.
- Reglamento General de la Defensoría Universitaria de la US.
- Instrucción Técnica para explotación de expon@us.

4. Definiciones

Queja: Exposición de hechos que tiene como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del interesado o reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan con motivo de las enseñanzas del título, actividad docente o investigadora o de prestación de otros servicios.

Incidencia: Situación puntual y anómala relacionada con el desarrollo del título o el funcionamiento del Centro, Departamento, Servicio o Unidad Administrativa.

Reclamación: oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello.

Sugerencia: Proposición o recomendación para realizar algo.

Felicitación: Manifestación de satisfacción con actuaciones relacionadas con las enseñanzas del título, actividad docente o investigadora o de prestación de otros servicios que, a su juicio, merezcan tal consideración.

5. Desarrollo

A través de la herramienta expon@us, el estudiantado, el personal de la universidad y la ciudadanía en general, disponen de un sistema que les permite exponer cuantas quejas, sugerencias, incidencias, reclamaciones, y felicitaciones deseen realizar, relativas a la actividad académica o de los servicios que presta la Universidad de Sevilla, en relación con cualquiera de sus Titulaciones, Centros, Departamentos y Servicios.

Recepción y canalización de las quejas, incidencias y sugerencias. Las quejas, incidencias y sugerencias pueden ser recepcionadas bien a través del buzón electrónico expon@us, bien directamente en el servicio de que se trate, a través de los sistemas alternativos, establecidos al respecto (correo electrónico o buzón en la página web gestionado directamente por el Vicedecano de Infraestructuras y Servicios). En caso de comunicación directa, se

requiere al usuario el envío de un correo electrónico o uso de la plataforma. Las quejas y sugerencias asumidas por cualquiera de estos medios, si pueden ser atendidas de forma inmediata por el agente que las recepcione, se resuelven y se informa al usuario y a su estamento superior en el servicio. Si no, son enviadas al órgano competente del área objeto de atención para su resolución, dando traslado de la misma al usuario a la mayor brevedad.

Reclamación. Si la acción desarrollada es una reclamación, se recibe mediante instancia que llega a la Secretaría del Centro (en caso de ser recibida por otra vía, se insta al usuario a que haga la instancia a la Secretaría del Centro). Esta unidad la traslada al Decano/a que pide informe a los implicados en la reclamación y, si es posible, se resuelve en esta instancia. Una vez que se tiene toda la información y no se ha podido resolver en primera instancia, se plantea en la reunión del Equipo Decanal (según el alcance, el Equipo completo o sólo los miembros competentes en el área de la reclamación), donde se analiza y se busca una solución. Dicha solución es informada por escrito al reclamante mediante resolución del Decano/a.

6. Seguimiento y Medición

Anualmente, y siempre que se considere necesario, se revisa el procedimiento definido, evaluando los resultados para la mejora del mismo. Esta revisión y mejora es responsabilidad del Decanato y de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y ha de estar alineada, en todo caso, con lo dispuesto en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos (SGCT).

Para la medición y el análisis se tienen en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, los siguientes indicadores contemplados en el SGCT:

Indicadores clave:

P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

P8-8.1 - QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS

8.1.1 - QUEJAS INTERPUESTAS

8.1.2 - INCIDENCIAS INTERPUESTAS

8.1.3 - SUGERENCIAS INTERPUESTAS

8.1.4 - FELICITACIONES RECIBIDAS

7. Responsabilidades

Junta de Centro: Aprobación y control de la ejecución del plan de mejora del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad del mismo desde su diseño hasta su extinción.

Equipo Decanal: Es el encargado de buscar acciones, previa información del servicio al que va destinado la queja, para dar solución al problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha. El Equipo Decanal también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones

	PA-01 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
---	--	---

que se han desarrollado.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: Implantación y despliegue del presente procedimiento; del análisis de los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relacionados con el mismo. Trasladar la propuesta de acciones de mejoras al Decanato del Centro para su aprobación por la Junta de Centro; revisar la propuesta de mejora del procedimiento.

Vicedecano/a de responsable de Calidad: Es el/la encargado/a de la supervisión general del servicio y de coordinar la elaboración de los informes y análisis necesarios para la rendición de cuentas y para la mejora continuada del funcionamiento del servicio.

Encargado de Equipo: Responsable del servicio implicado: El responsable del servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, previa petición de información por parte del Decano/a de la Centro.

Administrador/a del Centro: Es el/la encargado/a de recibir y canalizar las quejas y sugerencias al servicio implicado .

8. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se lleva a cabo anualmente, bien con el proceso de seguimiento o bien con el de la renovación de la acreditación, mediante el cual se procede al análisis de los indicadores asociados al procedimiento, elaboración del plan de mejora, aprobado el cual, se da cuenta a todos los grupos de interés y a la sociedad, en general, mediante la difusión de dichos documentos siguiendo el procedimiento PC10-“Información Pública”.

9. Flujograma

PA-01 - Procedimiento de gestión y revisión de Quejas, Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

