



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 Turismo y Finanzas

Elaboración: Equipo Decanal Fecha: 10/02/2022	Revisión: Secretario Fecha: 30/07/2024	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 26/09/2024
--	---	--



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, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones interpuestas en la Facultad de Turismo y Finanzas

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, incidencias, reclamaciones, 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 del defensor Universitario de la US.
- Instrucción Técnica para explotación de expon@us
- Acuerdo 9/CG 18-12-13, por el que se aprueba el Protocolo para la Prevención, Evaluación e Intervención en las situaciones de acoso laboral sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla

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

Este proceso se lleva a cabo a través del Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla, EXPON@us.

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, reclamaciones y/o felicitaciones deseen realizar, relativas a la actividad académica o de los servicios que presta la Universidad de



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



Sevilla, en relación con cualquiera de sus titulaciones, centros, departamentos y/o servicios.

Recepción y canalización de las quejas y sugerencias: Las quejas y sugerencias se reciben a través del buzón electrónico EXPON@us. Las quejas y sugerencias asumidas, se envían al órgano competente del área objeto de reclamación para su resolución. Tanto la Administradora de Gestión del Centro, como el Secretario, reciben las notificaciones que se depositan en el mismo y se comprometen a contestarlas en un plazo no superior a 6 días hábiles desde su recepción.

Reclamación: Si la acción desarrollada es una reclamación, se recibe mediante instancia que llega a la Secretaría del Centro. Esta unidad la traslada al Decano/a que pide informe a los implicados en la reclamación. Una vez recopilada toda la información, se plantea en la reunión del Equipo Decanal, donde se analiza y se busca una solución. Dicha solución será informada por escrito al reclamante mediante resolución del Decano/a.

La totalidad de las quejas, sugerencias y reclamaciones, así como las respuestas y demás soluciones, se almacenan en la plataforma digital que sirve para su soporte.

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 habrá 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:

8.1. Quejas, sugerencias, incidencias, felicitaciones interpuestas.

8.1.1. Quejas interpuestas.

8.1.2. Incidencias interpuestas.

8.1.3. Sugerencias interpuestas.

8.1.4. Felicitaciones recibidas

Evidencias asociadas:

Como se recoge en el Manual de Gestión del Centro, el plazo de respuesta inferior a 6 días hábiles se ha conseguido en el 80% de los casos, siendo el plazo promedio de respuesta inferior a 4 días. Entendemos que aunque los indicadores son muy positivos, todavía existe un tramo de mejora por conseguir.

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



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



Indicadores auxiliares:

7. Responsabilidades

Junta de Centro: aprobación y control de la ejecución del plan de mejora de las titulaciones del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad de las titulaciones adscritas al 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 realiza un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado.

Comisión de Garantía de Calidad de los Títulos: implantación y despliegue del presente procedimiento; del análisis de los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos relacionados con el mismo; de la propuesta de acciones de mejoras.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: supervisión de las CGCTs respecto a estos indicadores y de las acciones de mejora llevadas a cabo. En su caso, propuestas de acciones de mejoras al Decanato del Centro para su aprobación por la Junta de Centro.

Vicedecano/a de Calidad e Innovación Docente: es el/la encargado/a de recibir y canalizar las quejas y sugerencias al servicio implicado vía expon@us.es y de archivar copias de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.

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

Secretario/a del Centro: es el/la encargado/a de recibir y canalizar las reclamaciones recibidas y hacérselas llegar al Decano/a del Centro.

Administrador/a del Centro: es el/la responsable del archivo de toda la documentación referente a las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas. Igualmente, por delegación del Decano/a y Vicedecano de Calidad de la gestión del buzón expon@us.

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-Procedimiento de Información Pública".



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



9. Flujograma

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

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

