



Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXOS:

F01-PA11. Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades

F02-PA11. Cartelería de Quejas, Sugerencias y Felicidades

F03-PA11. Documento respuesta a las Quejas, Sugerencias y Felicidades

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial
01	29/10/13	Adaptación del proceso general de la UMA al Centro de Magisterio "María Inmaculada" de Antequera Modificación del órgano de revisión y aprobación Ampliación de normativa Incorporación de nuevas definiciones Modificación en el desarrollo de los procesos Modificación en archivo Cambio en el flujograma

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad Fecha: 08/07/13	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 17/07/13	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 29/10/13
---	---	---



1. OBJETO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer las tareas a realizar para la apertura, tratamiento y cierre de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones sobre las actividades desarrolladas por el Centro Adscrito de Magisterio M^a Inmaculada de Antequera en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión y en el marco de los sistemas de la calidad que afecten a dichas actividades.

2. ALCANCE

El Procedimiento General de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se extiende a la totalidad del Centro M^a Inmaculada. Este procedimiento podrá ser utilizado por cualquier usuario o grupo de usuarios del Centro, ya sean miembros 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.

Quedan excluidas del presente Procedimiento las reclamaciones de los usuarios que tengan por objeto el reconocimiento de una situación jurídica individualizada, así como cualesquiera otras que estén ya reguladas en cualquier norma del ordenamiento jurídico.

De la misma forma, el procedimiento no contempla las quejas o reclamaciones que cualquier miembro de la comunidad universitaria pueda plantear al Defensor Universitario, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Málaga.

Este procedimiento es de obligado cumplimiento para aquel Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS) que tramite cualquier queja, sugerencia o felicitación presentada por los destinatarios de las gestiones realizadas en el ámbito del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el Centro.



3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA núm. 60, de 27 de marzo de 2008).
- Norma UNE-EN ISO 9001: 2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.
- Norma UNE-EN ISO 9000: 2005. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.
- ORDEN de 27 de junio de 2008, por la que se modifica el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA núm. 127, de 27 de junio de 2008).
- ORDEN de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA núm. 253, de 22 de diciembre de 2008).
- ORDEN de 3 de agosto de 2009, por la que se modifican los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (BOJA núm. 170, de 1 de septiembre de 2009).



- Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Málaga (aprobado por el Claustro de la Universidad de Málaga en la sesión celebrada el día 14 de marzo de 2005) (BOJA nº 84, de 3 de mayo de 2005).
- Reglamento del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Málaga.

4. DEFINICIONES

Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones: conjunto de órganos encargados de la coordinación y aplicación del Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Málaga: conjunto ordenado de tareas que van a ser desarrolladas por la Comisión de Garantía de la Calidad, el Equipo Directivo y la Junta de Centro para la recepción, tratamiento y resolución de todas las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones presentadas, todo ello puesto en funcionamiento a iniciativa de los usuarios de los servicios, quienes recibirán siempre respuesta motivada a tal iniciativa.

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 que se consideren 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, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.



Felicitación: todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario sobre el buen funcionamiento del Centro y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en la misma (personal docente e investigador y personal de administración y servicios) a título individual.

Usuario: cualquier persona que entre en relación con el Centro a través de cualquiera de sus servicios, sea o no miembro de la Comunidad Universitaria.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Este procedimiento tiene como finalidad el establecimiento de un servicio de atención de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones como instrumento que facilite la participación de los usuarios, pertenecientes o no a la comunidad universitaria, posibilitando con ello una mejora continua de los servicios administrativos en consonancia con las peticiones formuladas.

Con este ánimo, se establece un régimen homogéneo en cuanto a plazos y formas de actuación, así como un sistema de control de la eficacia y rendimiento de la gestión de la administración y servicios en el Centro.



El procedimiento contempla las tareas a desarrollar en la apertura, el tratamiento y el cierre de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, así como su control y seguimiento.

En los sitios donde se estime oportuno, existirá un cartel indicativo de la existencia de un servicio de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones para uso de los interesados.

En el flujograma se representa el desarrollo de la gestión de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

El Equipo Directivo es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y las sugerencias teniendo en cuenta el servicio implicado en dicho proceso.

Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación, el responsable del servicio implicado tendrá que analizarla y buscar una solución. Dicha solución será comunicada por escrito al reclamante dejándole la oportunidad de recurrir a instancias superiores si no está conforme con la propuesta adoptada. Paralelamente se planificarán, desarrollarán y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora.

En el caso de las Felicitaciones, éstas se pueden presentar de igual modo que las sugerencias y quejas. Una vez registradas en el sistema se analizarán y se archivarán.

5.1. Apertura. Forma de presentación

Cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con el Centro, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de supuesto mal funcionamiento, podrá manifestarlo por cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante impreso normalizado de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (Anexo I), donde además de manifestar sus quejas también podrá formular



cuantas sugerencias estime oportunas en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios, así como manifestar las felicitaciones que considere pertinentes.

- Los usuarios/as formularán sus quejas, sugerencias o felicitaciones por escrito, indicando su nombre, apellidos, domicilio, así como cuantos datos fuesen necesarios a efectos de comunicaciones.

Se podrán presentar varias posibilidades de entrada en el sistema:

- Llegada del formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones a la Comisión de Garantía de Calidad y al Equipo Directivo. Se escanearán por el personal que preste servicios en la misma aquellos formularios recibidos en formato papel.
- Los interesados dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas, sugerencias o felicitaciones directamente vía web-formulario, quedando registradas en la aplicación que gestiona la Comisión de Garantía de Calidad.

5.2. Gestión interna de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

La tramitación interna de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación o su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.

5.2.1. Aspectos generales en la tramitación

5.2.1.1. Procedencia de las quejas o sugerencias

No se admitirán en ningún caso insultos ni ofensas personales o a la institución. En este caso, si la queja o sugerencia es anónima se procederá a su archivo por el Equipo Directivo.



5.2.1.2. Respuesta de quejas o sugerencias

Las quejas registradas en el procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones implicarán una respuesta por parte del Responsable del Sistema de Calidad afectado en todo caso.

Recibidas las Quejas y Sugerencias en el Equipo Directivo, éste, en el plazo de 20 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del interesado, notificará al interesado las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas.

5.2.1.3. Plazos

A efectos de cómputo de plazos para la resolución de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones presentadas, se considerarán inhábiles sábados y domingos, así como el mes de agosto y las festividades propias de la Universidad de Málaga.

En este sentido, se producirá una suspensión de los plazos de resolución cuando sea necesaria solicitud de información adicional al interesado respecto del hecho planteado.

5.2.1.4. Consulta de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Los responsables del Sistema de Garantía de Calidad podrán consultar las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones que tengan entrada en el mismo para la obtención de listados.

5.3. Aspectos legales

Las quejas formuladas, de acuerdo con lo previsto en este procedimiento, no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Los interesados, con independencia de la denuncia que formulen de acuerdo con este procedimiento,



podrán presentar las reclamaciones y recursos previstos en las normas reguladoras del procedimiento administrativo que estimen convenientes.

A los efectos previstos en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos personales facilitados por los interesados serán utilizados por el Centro con la exclusiva finalidad de gestionar la resolución de su queja o sugerencia. En cualquier caso, el interesado podrá ejercitar los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación, en los términos previstos en la indicada Ley Orgánica dirigiéndose al Sr. Secretario General de la Universidad de Málaga, adjuntando copia de documento que acredite su identidad.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión periódica del Sistema de Garantía de la Calidad (PE05. Medición, análisis y mejora) se incluirá la revisión de este proceso, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora. Se utilizará el siguiente indicador:

- Porcentaje de acciones implantadas relacionadas con las quejas recibidas (IN63-PA11).

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro. Una copia de los documentos será archivada también por el responsable del servicio implicado.

8. RESPONSABILIDADES

- **Interesado:** presentar la queja, sugerencia o felicitación.
- **Equipo Directivo:** Es el encargado de recibir o canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias al servicio implicado. El Equipo Directivo también realizará un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que



se han desarrollado. Por otro lado, el Equipo junto al responsable del servicio implicado comunicarán a la persona que ha iniciado el recurso contra la solución adoptada.

- **Responsable del servicio implicado:** El responsable del servicio será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha.
- **Comisión de Garantía de la Calidad:** dicha Comisión tendrá dos funciones en este proceso, la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado y el archivo de una copia de todos los informes/ documentos que se generen en el proceso, a efecto de poder realizar un análisis de las mismas.



9. FLUJOGRAMA

PA11. GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

