



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

Edición	Fecha	Motivo de la Modificación
00	15/10/13	Unificación de los manuales de la Facultad de "Psicología y Ciencias de la Salud" y la Facultad de "Ciencias de la Educación y del Deporte" con motivo de la creación de la nueva Facultad de "Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación" Modificación del punto 5.8 y flujograma.
01	20/10/15	Revisión y actualización del Manual de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación.
02	11/03/19	Revisión y actualización del Manual de la Facultad, tras la separación de la Facultad de Psicología y la Facultad de Magisterio y CC de la Educación.

Elaboración: Técnico de Calidad	Revisión: Coordinadora de Calidad	Aprobación: Comisión de Calidad
 Fdo.: Rocío Pérez Tornero Técnico de Calidad Fecha: 10/10/2018	 Fdo.: Lucía Alonso Larza Coordinadora de Calidad Fecha: 10/10/2018	 Fdo.: Consolación Isart Hernández Decana de la Facultad Fecha: 11/03/2019



## 1. OBJETO

Establecer la sistemática para realizar la gestión de las sugerencias y las reclamaciones que realice cualquier miembro de la Comunidad Universitaria.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a cualquier queja, sugerencia o felicitación que afecte a la Facultad.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- Actas de Comisión de Calidad de Facultad
- Actas de Comisión de Coordinación Docente o Comisión equivalente.
- Actas de Junta de Facultad.
- Informe del uso del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Procedimiento de análisis y medición de resultados.
- Procedimiento de Garantía de la calidad de los programas formativos.

## 4. DEFINICIONES

**Felicitación:** 1. f. Acción y efecto de felicitar (Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso).

**Queja:** 1. Acción de quejarse. 2. Resentimiento, desazón.

**Sugerencia:** insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

- Recepción y canalización de las quejas/sugerencias/felicitaciones: Las quejas/sugerencias/felicitaciones que llegan a la facultad, bien a través del Buzón de sugerencias/quejas/felicitaciones o por cualquier otro medio (instancia, escritos, etc.), se canalizan a través del Decano o persona que



designe, quien informará a la Comisión de Calidad para proceder a su análisis, si considera que la queja reviste de importancia. Del mismo modo, se responde a la persona que ha realizado la queja/sugerencia/felicitación y, si procede, la solución adoptada. Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificarán, desarrollarán y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja o sugerencia.

- Anualmente, la Comisión de Calidad remitirá los datos correspondientes al número de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas para su análisis, para la realización del Informe Anual de Implementación del SIGC.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Comisión de Calidad se encargará de analizar la cantidad y tipología del conjunto de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en la facultad en la revisión anual de su Sistema de Garantía Interna de Calidad o con la periodicidad que estime oportuna. Para ello, se utilizarán los indicadores definidos a tal fin, en el Proceso 14: Análisis y Medición de Resultados.

## 7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento de sugerencia, queja o alegación	Papel (expediente del alumno en secretaria) o informático (Buzón de quejas/sugerencias y felicitaciones)	Equipo Decanal	6 años
Registro de Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones	Papel (expediente del alumno en secretaria) o informático (Buzón de quejas/sugerencias y felicitaciones)	Equipo Decanal	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

**Dirección de la titulación:** Recibir y analizar las quejas y sugerencias. Seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado. Comunicación de la solución adoptada a la persona que ha interpuesto la queja/sugerencia.



**Comisión de Calidad de la Facultad:** Evaluar el número de quejas/sugerencias/felicitaciones y valorar las soluciones planteadas para el conjunto de quejas y sugerencias recibidas.

**Coordinador de Calidad de la Facultad:** Seguimiento, evaluación de las quejas y reclamaciones recibidas.

**Oficina de Calidad:** Asesoramiento técnico en el desarrollo del procedimiento.



## 9. FLUJOGRAMA

