

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	TIPO DE DOCUMENTO	PG-10-QSYF	Página 1 de 2 Nº Revisión: 0 01/01/2023
	QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		

1. OBJETO ALCANCE	Y	Este procedimiento tiene como objeto establecer la sistemática para la gestión de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones recibidas en los centros, unidades y/o servicios administrativos de la Universidad de Granada en relación a los servicios de gestión ofrecidos por el PAS. Quedan expresamente excluidos del alcance de este procedimiento la tramitación de recursos o las reclamaciones formuladas en procedimientos administrativos conforme a la normativa de aplicación, así como aquellas realizadas ante el Defensor Universitario		
		- Manual de Calidad del Centro Académico - Norma UNE-EN-ISO 9001 - Protocolo para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de las Facultades/Escuelas de la Universidad de Granada		
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA				
3. DEFINICIONES		Queja	Manifestación de desagrado o insatisfacción respecto del funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios prestados por la UGR presentada por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria o de la ciudadanía formulada sin efectuar reclamación alguna.	
		Sugerencia	Iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios prestados por la UGR.	
		Felicitación	Manifestación de satisfacción o reconocimiento respecto de los servicios prestados por la UGR.	
		CCC	Comisión de Calidad del Centro	
		CGICT	Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título	
		Acrónimos	USU	Persona Usuaria que realiza una Queja, Sugerencia o Felicitación
			ADM	Personal de Administración y Servicios habilitado para la tramitación de las Quejas, Sugerencias o Felicitaciones en la Sede Electrónica de la UGR
			RA	Responsable Administrativo del Centro Académico, Servicio o Unidad Administrativa
	RACA		Responsable/s Académicos del Centro Académico	
	RESP		Administrador/a del Centro o persona que ostenta el cargo académico competente en relación a la Q/S.	
	SEDE		Sede electrónica de la UGR	
4. DESARROLLO				
4.1. Formulación de la Queja, Sugerencia o Felicitación				
Nº	Actividad	Quién	Registros generados	
1	La formulación de quejas, sugerencias y felicitaciones se realizará a través del procedimiento establecido en la sede electrónica de la Universidad de Granada (https://sede.ugr.es/), el cual estará enlazado desde la web de los Centros académicos, Servicios y Unidades Administrativas.	USU	Expediente electrónico de la Sede	
2	La instancia presentada será canalizada desde la sede electrónica hacia la secretaría del centro académico o la Unidad Administrativa, donde será recibida por las personas habilitadas en la misma.	SEDE		
4.2. Tramitación de la Queja, Sugerencia o Felicitación				
4.2.1. Centros Académicos.				
Nº	Actividad	Quién	Registro generado	
1	El personal de administración y servicios de la secretaría del centro académico remitirá la instancia presentada al Decano/a-Director/a o persona en quien delegue, para su posterior envío en función de su naturaleza al administrador/a del centro o al cargo académico del área implicada en la queja o sugerencia planteada.	ADM	Email de remisión	
2	El administrador/a del Centro en el caso de Q/S relacionadas con la	RESP	Informe/Notificación	



	gestión administrativa del mismo o la persona que ostente el cargo académico en el caso de Q/S de ámbito académico serán responsables de emitir informe dando respuesta a la misma y comunicar su resolución al Decano/a-Director/a o persona en quien este delegue, para su notificación a la persona interesada a través de la sede electrónica desde la secretaría del centro.	ADM	electrónica de la Respuesta Comunicación del responsable al Decano/Director del Centro
3	El Decano/a-Director/a o persona en quien este delegue será responsable de impulsar la resolución de la Q/S planteada y de informar a la CCC y a la comisión de garantía interna de calidad del título (en adelante CGICT) de las Q/S/F presentadas y de sus respuestas para que dichos órganos puedan analizarlas y adoptar las acciones de mejora que estimen. En caso de ser necesario, se abrirá una Actividad Crítica en la Plataforma de Calidad PDCA de los Servicios de la UGR.	RACA ADM	PDCA (en caso necesario)

4.2.2. Servicios y Unidades Administrativas

Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	El personal de administración y servicios de la Unidad Administrativa o Servicio remitirá la instancia presentada a la persona responsable administrativamente del Servicio o la Unidad Administrativa.	ADM	Email de remisión
2	La persona responsable administrativamente del Servicio o la Unidad Administrativa será responsable de emitir informe dando respuesta a la misma, para su notificación a la persona interesada a través de la sede electrónica.	RA ADM	Informe / Notificación electrónica de la Respuesta
3	La persona responsable administrativamente del Servicio o la Unidad Administrativa será responsable de impulsar la resolución de la Q/S planteada. En caso de ser necesario, se abrirá una Actividad Crítica en la Plataforma de Calidad PDCA de los Servicios de la UGR.	RA ADM	PDCA (en caso necesario)

4.3. Plazo Máximo de contestación

Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	Se fija un plazo de quince días hábiles para informar a los interesados de las actuaciones realizadas a través de la sede electrónica de la Universidad de Granada.	ADM	Notificación electrónica de la Respuesta

4.4. Seguimiento de la Queja, Sugerencia o Felicitación

4.4.1. Centros Académicos

Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	La CCC, la CGICT y el administrador del centro serán responsables de analizar y hacer un seguimiento de las Q/S recibidas a través de los informes de seguimiento periódicos que deban realizar en aplicación de los sistemas de garantía de calidad establecidos en los ámbitos de los centros académicos, títulos y servicios administrativos respectivamente.	CCC CGICT RA	Actas CCC / CGICT PDCA (en caso necesario)

4.4.2. Servicios y Unidades Administrativas

Nº	Actividad	Quién	Registro generado
1	La persona responsable administrativamente del Servicio o la Unidad Administrativa será responsable de analizar y hacer un seguimiento de las Q/S recibidas a través de la Plataforma de Calidad de los Servicios (PDCA), siempre que las quejas o sugerencias recibidas hayan sido incorporadas a la misma.	RA	PDCA (en caso necesario)