



Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD

PROCEDIMIENTO GENERAL

Procedimiento General de Gestión de  
Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

Elaborado	Revisado	Aprobado
Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	Dirección General de Calidad	Rector de la UAL

Edición	00	01	02	03	04	05
Fecha	25/07/03	23/04/04	03/05/07	23/03/2009	20/06/2012	07/05/2012
Edición	06					
Fecha	28/09/2016					

<h2 style="margin: 0;">Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias</h2>	ADM-PG-07
	Edición: 06
	Hoja 2 de 33

## ÍNDICE

	Página
1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	3
3.1. Vocabulario	
4. ÁREAS INVOLUCRADAS.....	6
5. DESARROLLO.....	6
5.1. Apertura. Forma de presentación.....	8
5.1.1. Presentación de QS en Campus Virtual.....	8
5.1.2. Presentación a través de formulario on-line .....	9
5.1.3. Acuse de recibo	
5.2. Pertinencia de la QS. ....	9
5.2.1. Cuando la QS es una consulta .....	10
5.2.2. Cuando la QS es improcedente .....	10
5.2.3. Cuando la QS es pertinente.....	10
5.3. Determinación de parámetros y Asignación .....	10
5.4. Gestión dentro del Área QS. Perfiles.....	12
5.4.1. Plazos	
5.5. Elaboración de respuesta .....	13
5.5.1. Selección de respuestas tipo .....	14
5.6. Generación de No Conformidad.....	14
5.7. Comunicación de respuesta al Usuario .....	14
5.8. Encuesta de satisfacción con la respuesta .....	14
5.9. Comunicación de Mejora .....	15
5.10. Finalización de la QS .....	15
5.11. Elaboración de Memorándum.....	15
5.12. Aspectos legales .....	15
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	17
7. ANEXOS.....	19

<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias</b>	<b>ADM-PG-07</b>
	<b>Edición: 06</b>
	<b>Hoja 3 de 33</b>

## 1. OBJETO

Este procedimiento general tiene como finalidad regular el establecimiento de un servicio de atención de quejas/reclamaciones y sugerencias como instrumento que facilite la participación de los ciudadanos, pertenecientes o no a la comunidad universitaria, posibilitando con ello una mejora continua en los ámbitos de la docencia, la investigación, los servicios y la gestión, en consonancia con las manifestaciones formuladas por los mismos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de obligado cumplimiento para el personal de la Universidad de Almería (PAS o PDI) que tramite cualquier queja o sugerencia presentada por los usuarios de la UAL, tanto en el ámbito académico como en el administrativo.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (B.O.E. nº 211, de 3/9/2005).
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas en el marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. de 28 de febrero).
- Decreto 262/1988, de 2 de Agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (B.O.J.A. nº 73, de 17/09/1988).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Anexo I, Memoria para la solicitud de verificación de Títulos Oficiales, apartado 9.5, modificado por el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio y el Real Decreto 43/2015, de 2 de febrero.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (B.O.E. de 14 de diciembre de 1999).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE de 19 de enero de 2008).
- Acuerdo nº 11 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería, de 9 de junio de 2008, recogida en el documento “Orientaciones prácticas y normas de funcionamiento de las Unidades de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado y Máster (UGCT/UGCR)”.
- Norma ISO 9001 vigente
- Norma ISO 9000 vigente

### 3.1. VOCABULARIO

- **Procedimiento:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno u operación artificial y que se caracteriza por estar definido explícita y documentalmente. Se trata de aquellos documentos que establecen las responsabilidades y los criterios seguidos en las actuaciones relacionadas con la estandarización y racionalización de tareas realizadas en la gestión y prestación de servicios. Es objeto de procedimiento aquellas facetas o conjunto de actividades que sean consideradas relevantes para una determinada sección, servicio o unidad en función de: el consumo de recursos, el impacto en la satisfacción de los usuarios, objetivos directivos u otro criterio previamente establecido.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Se aplica a aquellas organizaciones que identifiquen sus procesos (la UAL-Administración lo hace acorde a la Norma UNE-EN ISO 9001 vigente), determinen la secuencia e interacción de estos procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que la operación y el control de los mismos sean eficaces, aseguren la disponibilidad de recursos e información necesarios para la operación y seguimiento de los procesos, así como su medición y análisis, implementando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

- **Sistema de Garantía de Calidad:** Conjunto de elementos del Título mediante los cuales se gestiona la calidad del mismo, de forma planificada, en la búsqueda de la satisfacción de sus beneficios y/o grupos de interés, con un enfoque orientado a la mejora continua de la enseñanza, la investigación, la gestión y, en general, de los servicios que les ofertan.
- **Usuario.** Cualquier persona que tenga algún tipo de vinculación con la Universidad de Almería a través de cualquiera de sus servicios, sea o no miembro de la Comunidad Universitaria.
- **Queja.** Manifestación de la insatisfacción que el usuario realiza 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 interrumpen los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionan, 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.
- **Reclamación.** Es igualmente una manifestación de insatisfacción pero exigiendo respuesta y/o compensación.
- **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.
- **Aplicación.** Desarrollo informático creado por el Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC) de la UAL que se opera a través de **Campus Virtual** con 3 interfaces distintos:
  - **Usuario:** Persona que introduce una Queja o Sugerencia.
  - **Tramitadores de Quejas o Sugerencias:** Las personas que controlan y responden las QS por parte de las Áreas al Usuario.
  - **Administrador:** Quien realiza la asignación de parámetros a las Quejas y Sugerencias, hace su distribución y el control entre las Áreas.
- **Área de Quejas y Sugerencias (Área de QS).** Bajo esta denominación se engloban cualquier Área de las referenciadas en el apartado "4. ÁREAS INVOLUCRADAS".

<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias</b>	<b>ADM-PG-07</b>
	<b>Edición: 06</b>
	<b>Hoja 6 de 33</b>

#### 4. ÁREAS INVOLUCRADAS

El presente procedimiento afecta a la **Unidad de Quejas y Sugerencias (UQS)**, perteneciente al **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)**, además de a todos los centros, departamentos, áreas y servicios de la Universidad de Almería.

Se entiende por área, unidad o servicio las que con la misma o distinta denominación se encuentren en la Relación de Puestos de Trabajo vigente en cada momento, y aquellas otras que, aun no estando definidas en aquella, formen parte de la estructura administrativa o académica de la Universidad de Almería.

Asimismo son consideradas Áreas de QS, a efectos del presente procedimiento, aquellas comisiones y sus responsables que tengan atribuida la responsabilidad académica de coordinación de cada uno de los títulos oficiales de la Universidad.

#### 5. DESARROLLO

Este procedimiento establece las tareas a desarrollar para la apertura, tratamiento y cierre de quejas/reclamaciones y sugerencias por parte de cualquier tramitador.

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 los servicios en la Universidad de Almería.

La apertura, gestión y cierre de las quejas o sugerencias (**QS**) podrá realizarse de forma descentralizada o bien directamente por la Unidad de Quejas y Sugerencias (**UQS**), mientras que el control y seguimiento de las mismas se realizará en cualquier caso de forma centralizada desde la Unidad de Quejas y Sugerencias perteneciente al Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad de la Universidad de Almería. En la Figura 1 se presenta el flujograma referido al desarrollo del procedimiento de Quejas y Sugerencias.

En todas las unidades existirá un **cartel indicativo** de la existencia de un servicio de Quejas y Sugerencias para uso de los interesados ([Anexo I](#)).

Todas estas tareas se soportan sobre una aplicación informática gestionada de forma centralizada en Campus Virtual.

Figura 1. *Flujograma del Procedimiento General de Quejas y Sugerencias*



### 5.1. Apertura. Forma de presentación

Cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con los servicios administrativos o académicos de la Universidad de Almería, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios o actividad académica, podrá manifestarlo por cualquiera de los siguientes medios:

- En **Campus Virtual**, siendo necesario para esta vía disponer de usuario/contraseña de acceso.
- A través de **Formulario on-line** en la página: “Consultas, Sugerencias y Quejas”.

Al margen de las anteriores, y de manera residual para su entrada en el sistema de quejas y sugerencias, también se considerarán aquellas que tengan entrada conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como todas las quejas y sugerencias que los interesados presenten por correo ordinario.

Todas ellas irán dirigidas a la Unidad de Quejas y Sugerencias para el inicio de su gestión.

De forma general todos los interesados que así lo indiquen podrán ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, según se establece en el artículo 13.b de la citada ley, como un derecho de las personas.

#### 5.1.1. Presentación de QS en Campus Virtual

Los interesados que pertenezcan a la comunidad universitaria: estudiantes, PAS o PDI, y dispongan de acceso personalizado a Campus Virtual, tienen la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía web, quedando registradas en la aplicación (pestaña “General”, subpestaña “e-Admin” opción “Presentación de queja o sugerencia”) ([Anexo II](#)).

Estas entradas serán gestionadas inicialmente por la **Unidad de Quejas y Sugerencias**, para su asignación ([Anexo IV](#)).



### 5.1.2. Presentación mediante formulario on-line

Exclusivamente para empresas, entidades y usuarios externos a la Universidad de Almería que no posean de claves de acceso en Campus Virtual. Estos usuarios podrán dirigir sus quejas o sugerencias a través de un formulario on-line al efecto, facilitado en el enlace: “Consultas, sugerencias y quejas” de las páginas web de los órganos, servicios y títulos de la UAL ([Anexo III](#)).

Una vez presentada la QS, la Unidad de Quejas y Sugerencias recibirá los datos mediante correo electrónico institucional y los grabará en la aplicación de Quejas y Sugerencias, siguiendo el trámite en el punto “5.2. Pertinencia de la QS”.

### 5.1.3. Acuse de recibo

En las QS que se presenten a través de Campus Virtual el usuario recibirá de forma automática un correo electrónico de comunicación de acuse de recibo indicándole el número de la QS asignada, así como el plazo máximo de contestación.

A todas las QS grabadas en el programa de QS éste les asignará un número de orden correlativo con el que serán identificadas para su tramitación.

En las QS presentadas en el formulario on-line, los datos obtenidos serán gravados con posterioridad y a la mayor brevedad por la Unidad de Quejas y Sugerencias en la aplicación de QS siguiendo su trámite e igualmente el usuario recibirá un correo electrónico de comunicación.

## 5.2. Pertinencia de la QS

En las quejas y sugerencias registradas, y tras su lectura detallada, pueden darse los siguientes supuestos:

- Que de ella se deduzca que es una **consulta**.
- Que sea improcedente porque se manifiesten insultos u ofensas personales o a la institución.
- Que la expresión sea correcta y se deduzca, o no, la unidad pertinente para su asignación según las Tablas de Asignaciones.

### 5.2.1. Cuando la QS es una consulta

Se responderá mediante repuesta tipo donde se le indicará al usuario que el procedimiento para realizar una consulta es dirigiéndose al Centro de Atención al Usuario (CAU), facilitándole el enlace web del mismo.

En cualquier caso, estas gestiones se realizarán por la Unidad de Quejas y Sugerencias.

### 5.2.2. Cuando la QS es improcedente

Las quejas y sugerencias que recojan insultos u ofensas personales o a la institución serán consideradas como improcedentes, no admitiéndose en ningún caso.

En este supuesto, y si está determinada la identidad del usuario, la Unidad de Quejas y Sugerencias procederá a realizar una **comunicación cortés** y en el texto de la misma se acompañará la causa de la improcedencia.

### 5.2.3. Cuando la QS es pertinente

Se considera que una QS es pertinente cuando cumple con los siguientes requisitos:

- El usuario aporta sus datos a efectos de notificaciones.
- Se ha presentado a través de los medios que establece este Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.
- El texto de la misma guarda relación con los servicios ofrecidos en la UAL.
- En el caso de que sea una sugerencia se admite que esta sea anónima.
- Las quejas en ningún caso podrán ser anónimas.

## 5.3. Determinación de parámetros y Asignación

Una vez que la QS es pertinente, y por parte de la Unidad de QS, se procede a determinar los parámetros para continuar con el proceso de asignación de la QS.

Los parámetros que se determinan en este punto son los siguientes:

- La **clasificación** de la QS entre queja o sugerencia. Esto se debe a que cabe la posibilidad de que el usuario no discrimine correctamente la diferencia entre una

queja y sugerencia. En este caso la Unidad de Quejas y Sugerencias puede cambiar el sentido de la misma antes de su asignación a un Área QS ([Anexo V](#)).

- La **cualidad** de la QS entre las establecidas por la gestión de la calidad ([Anexo VI](#)). Continuando con el proceso por parte de la Unidad de QS, esta procede a la **asignación** a una unidad administrativa o académica según lo establecido en la Tabla de Asignaciones Académicas ([Anexo VII](#)) o Tabla de Asignaciones Administrativas ([Anexo VIII](#)).

En este punto pueden darse los siguientes supuestos:

- Que exista o no **área de asignación** de la QS en la Tabla de Asignaciones para el asunto de la QS.
- Que esté o no definida la **persona responsable** o esté desfasado en la Tabla de Asignaciones.

En ambos casos sólo la Unidad de QS puede gestionar los perfiles de tipo “**Responsable**”, la creación de una nueva Área QS así como la propuesta de actualización de las Tablas de Asignaciones, y se procederá según lo establecido en el Procedimiento Operativo de la Administración de Quejas y Sugerencias.

Una vez determinada el Área de QS en la Tabla de Asignaciones se procederá a realizar la asignación de la QS según el orden de prelación (1ª, 2ª, ..., última).

El responsable del Área receptora de la QS recibirá una comunicación mediante correo electrónico indicando que ha recibido una QS en su bandeja de entrada ([Anexo IX](#)).

En este punto se pueden dar dos situaciones:

- Que sea **asumida** por el Área QS. En este caso el proceso continúa con la aceptación ([Anexo X](#)) y se procede según el punto “5.4. Gestión dentro del Área QS”.
- Que sea **rechazada**. En este caso el rechazo tendrá que venir motivado por el responsable del Área QS. Esta circunstancia hará que la QS pase a la bandeja de entrada de la Unidad de QS, y se procederá a realizar la siguiente asignación según la Tabla de Asignaciones.

Si ninguna de las asignaciones previstas en la Tabla de Asignaciones ha sido efectiva se procederá, en último término, a trasladarla a la **Inspección de Servicios** en el caso de una queja y al **Defensor Universitario** en el caso de una sugerencia, como garantía de respuesta al usuario.

Para realizar cualquiera de las dos opciones posibles (asumir o rechazar la QS) las unidades disponen de un plazo de **3 días hábiles**.

#### 5.4. Gestión dentro del Área QS. Perfiles

El **responsable del Área de QS** asignará un “responsable para la respuesta” a la QS dentro del conjunto del personal adscrito a su área. Éste tiene que tener en cuenta el tipo de perfil asignado a su personal, indicándole que él es igualmente el responsable de la gestión de perfiles (asignación y cambio de tipo de perfiles [Anexo XI](#)).

El tipo de perfiles que puede asociar a su personal es el siguiente:

- **Usuario Mecanizador:** Faculta para introducir quejas o sugerencias en el sistema.
- **Usuario tipo B:** Incorpora a la opción anterior, la posibilidad de responder los informes solicitados a la unidad por otra unidad.
- **Usuario tipo A:** Incorpora a las opciones anteriores, la asunción de quejas y sugerencias, así como el mantenimiento de causas y “respuestas tipo” de su unidad. En casos de ausencia del responsable, con este perfil se cubrirían las necesidades de gestión de las quejas y sugerencias de la unidad.

##### 5.4.1. Plazos y cuestiones previas a la respuesta

El tiempo del que dispone el Área de QS para asumir o rechazar una QS será de **3 días hábiles** y, una vez asumida, para responder al usuario es como máximo de **15 días hábiles** desde que asumió la responsabilidad de respuesta de la QS. No obstante, el sistema emitirá un preaviso de cumplimiento **48 horas** antes del vencimiento.

Si fuese necesario, y para articular la respuesta que se ofrezca a la QS, el Área QS podrá solicitar Informes a otras Áreas o al propio usuario:

- **Informe:** cuando se trata de recabar de otra Área de la UAL o de sí misma información de interés para la respuesta de la QS ([Anexo XII](#)).
- **Comunicación:** cuando se trata de recabar del propio usuario de la QS más información ([Anexo XIII](#)).

El plazo para emitir informe es de **10 días hábiles** y éste paraliza el cómputo del plazo de respuesta de la QS (15 días hábiles como máximo).

A efectos de cómputo de plazos para asumir, rechazar o dar respuesta de las QS presentadas, se considerarán inhábiles: sábados, domingos y festivos así como el mes de agosto.

### 5.5. Elaboración de respuesta

Se entiende por “respuesta” la comunicación que, después de haber recabado, en su caso, los informes que se consideren necesarios, dé respuesta íntegra a todas las cuestiones planteadas en la queja o sugerencia.

En ningún caso la comunicación de recepción o de inicio de un trámite de informe podrá ser considerado respuesta a la queja/sugerencia y, por tanto, no deberá cumplimentarse el apartado reservado para aquel fin en la aplicación informática.

Las quejas registradas en el procedimiento de quejas y sugerencias implicarán una respuesta por parte de las unidades afectadas en todo caso. Las sugerencias tendrán el mismo tratamiento ([Anexo XIV](#)).

Cualquier respuesta de QS deberá mantener un estilo adecuado que garantice una efectividad en el propósito del proceso. Para este fin se dan las siguientes recomendaciones:

- Tratar de “Vd.” a los usuarios de este servicio.
- Nombrarlos en la presentación por su *nombre de pila*.
- No se debe culpabilizar de un error a otras unidades.
- Debe contestarse, en todo caso, en tono positivo y constructivo. Debe entenderse la queja como una oportunidad de mejora y nunca como un ataque a nuestro trabajo.
- No utilizar nunca expresiones que puedan entenderse como una infravaloración o un ataque hacia el usuario.
- Si se asume algún error, se debe ser consecuente y aportar soluciones y comprometer mejoras.

Las Áreas de QS, en el trabajo de elaboración de respuesta a QS disponen de respuestas tipo que les puede facilitar dicha labor.

### 5.5.1. Selección de respuestas tipo

Para agilizar el proceso de confección de respuesta el programa permite que se pueda elegir una respuesta tipo preestablecida. Esta acción es opcional.

Estas “respuestas tipo” se identifican por dos tipos de causas:

- Las **genéricas**, que son definidas por la Unidad de QS con un modelo de queja o sugerencia ([Anexo XV](#)).
- Las **propias** de cada Área, que son definidas por el responsable de cada Área ([Anexo XVI](#)).

### 5.6. Generación de No Conformidad

En caso de que el Área QS estuviese en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, y según se estime su pertinencia, se deberá generar una No Conformidad automática, siguiendo el Procedimiento General de Producto No Conforme y Acciones Correctivas y Preventivas (PG-05). Esto llevará aparejado el planteamiento de una acción correctiva como garantía de evitar nuevos incidentes como los que han ocasionado la QS y para una mejor prestación de servicios.

### 5.7. Comunicación de respuesta al Usuario

Una vez cumplidos todos los requisitos en la elaboración de la respuesta, y sin más demora, se procederá a comunicar al usuario la misma.

El Área QS, o bien la propia Unidad de Quejas y Sugerencias, emitirá su respuesta mediante correo electrónico ([Anexo XVII](#)).

De forma residual la comunicación será mediante correo ordinario si la QS se ha presentado por registro general y no se indica el correo electrónico.

### 5.8. Encuesta de satisfacción con la respuesta

Recibida la respuesta por correo electrónico, y sólo en este caso, el usuario tiene indicado en el texto de la misma un enlace donde se le invita a valorar a través de una encuesta de satisfacción la respuesta recibida por parte del Área de QS. Esta acción es opcional para el usuario.

En total se le harán dos preguntas:

- Una sobre el contenido de la respuesta en relación a su QS
- Otra sobre el tiempo en recibir la respuesta

## 5.9. Comunicación de Mejora

Igualmente, es opcional para las Áreas de QS comunicar posibles mejoras implementadas en sus procesos como consecuencia de la QS recibida ([Anexo XVIII](#)).

En este caso el Área de QS indicará al usuario cuáles han sido estas acciones y su efectividad para proceder igualmente a su comunicación ([Anexo XIX](#)).

## 5.10. Finalización de la QS

Cuando la respuesta a la QS ya ha sido remitida al usuario, salvo que fuese una sugerencia anónima, y una vez comunicada la mejora, si procede, es preciso dar por finalizada dicha QS en la aplicación con el fin de que desaparezca de la bandeja de entrada y pase a la bandeja de salida (QS ya gestionadas).

Si se estima conveniente, la aplicación permite emitir otras respuestas adicionales al usuario aunque la QS se encuentre en la bandeja de salida ([Anexo XX](#)).

## 5.11. Elaboración de Memorándum

Al finalizar el año natural se elabora un Memorándum de resultados de QS segmentados por distintas vistas y, en su caso, propuestas de mejora del proceso, sobre todo, en lo concerniente a las Tablas de Asignaciones. Este Memorándum será remitido al finalizar cada curso académico a las autoridades competentes, en especial a la Inspección de Servicios.

Una vez remitido, se recabará conformidad sobre las posibles propuestas de mejora o modificaciones para su implementación.

## 5.12. 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

<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias</b>	<b>ADM-PG-07</b>
	<b>Edición: 06</b>
	<b>Hoja 16 de 33</b>

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 incorporados a los ficheros informáticos de la Universidad de Almería 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 a la Gerencia de esta Universidad.



## 6. HISTÓRICO DE CAMBIOS.

Nº. EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
00	25/07/03	Creación del procedimiento
01	23/04/04	Apdo.1 .- Delimitación del procedimiento Apdo. 3.- Incorporación especificación técnica Apdo. 5.- Adaptación nuevas funcionalidades de la aplicación informática. Reestructuración e incorporación de nuevos sub-epígrafes: 5.2.1 Aspectos Funcionales 5.2.2 Gestión a nivel de unidad administrativa 5.2.3 Gestión a nivel de área del alcance del SGC 5.2.4 Gestión a nivel de unidad de Q/S 5.2.5 Aspectos Generales en la Tramitación 5.3 Aspectos Legales
02	03/05/07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación de la documentación de referencia (Apdo.3)</li> <li>• Cambio del Flujograma</li> <li>• Adaptación del Apdo. 5.2.3. al flujograma</li> </ul>
03	23/03/09	Apdo. 3. – Modificación de documentación de referencia. Actualización a ISO 9001:2008
04	12/04/11	Modificación del objeto, alcance, documentación de referencia, áreas involucradas, desarrollo y Anexos I y II del Procedimiento General, para incluir en el alcance del sistema a los nuevos títulos oficiales de grado, máster y doctor, y cualquier unidad que preste servicios universitarios. Definición del concepto de “respuesta a la queja” Inclusión de un nuevo Anexo III, como modelo a estilos de respuesta.

**Procedimiento General de Gestión de  
Quejas/Reclamaciones y Sugerencias**

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 18 de 33

05	30/04/12	Actualización de las siglas del nuevo Servicio de Planificación y Organización Administrativa (SPEC). Actualización, en apartado 5, del diagrama de flujo del Procedimiento (inclusión de campus Virtual, y corrección en la parte de respuesta tipificada). Modificación apartado 5.2.2, indicando pasos a seguir cuando una queja no ha sido asumida en plazo.
06	28/09/2016	Actualización de los Órganos responsables del procedimiento. Actualización del flujograma. Inclusión de Anexos. Modificaciones en el texto referidas a la asignación de las QS, los plazos y eliminación del formato papel como medio de presentación de QS.

## 7. ANEXOS

Anexo I. Cartelería de Quejas y Sugerencias ([Volver al texto](#)).

ESTA UNIVERSIDAD PONE A SU DISPOSICIÓN HOJAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PARA POSIBILITAR UNA MEJORA CONTINUA DE SUS SERVICIOS. TAMBIÉN DISPONIBLE DESDE LA PÁGINA WEB: [www.ual.es](http://www.ual.es)

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

**WE THANK YOU FOR PARTICIPATING**

THIS UNIVERSITY HAS COMPLAINT AND SUGGESTION FORMS AVAILABLE IN ORDER TO MAKE POSSIBLE A CONTINUAL IMPROVEMENT OF OUR SERVICES. ALSO AVAILABLE FROM THE WEB PAGE: [www.ual.es](http://www.ual.es)

**UNIVERSIDAD DE ALMERÍA**

# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 20 de 33

Anexo II. Introducción de QS a través de Campus Virtual ([Volver al texto](#)).

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Buzón de Quejas/Reclamaciones  
y Sugerencias

## Formulario de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

\* Datos obligatorios

**Datos personales**

\*Colectivo  ⓘ

\*Nombre    ⓘ

**Datos de la Queja/Reclamación o Sugerencia**

Queja/Reclamación

Sugerencia

\*Hechos de la queja/reclamación/sugerencia

Tamaño máximo del texto 4000 caracteres. Quedan  caracteres.

**Destino de la queja/reclamación/sugerencia**

Servicio Universitario

Grado

Master Oficial

Doctorado

**Clasificación de la queja/reclamación/sugerencia**

Temática

--- Seleccione tema al que se refiere su queja/reclamación/sugerencia ---

**Medio para recibir la respuesta**

Correo Postal

E-mail

**Formulación**

Individual

Colectiva

Si se refiere a alguna presentada con anterioridad indicar su referencia N°/Año:  /  ⓘ

Enviar Queja/Reclamación/Sugerencia

# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 21 de 33

## Anexo III. Formulario on-line para usuarios externos de la UAL. [\(Volver al texto\)](#)

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Formulario de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias' (Complaints, Claims and Suggestions Form) for external users. The page is part of the 'Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)' website. The form includes the following sections:

- Clasificación:** A dropdown menu to select the type of complaint or suggestion, currently set to 'Queja'.
- Colectivo:** A dropdown menu to select the collective to which the complaint or suggestion belongs, currently set to 'Otros colectivos'.
- Datos personales:** Fields for 'Nombre' (Name), 'Apellidos' (Surnames), 'NIF o DNI' (NIF or DNI), and 'Correo electrónico' (Email).
- Formulación:** A dropdown menu to select the formulation type, currently set to 'Individual'.
- Hechos de la queja o sugerencia:** A large text area for describing the complaint or suggestion.

Additional information on the page includes a navigation menu on the left, a search bar at the top, and a footer with the date '28/07/2016'.

## Anexo IV. Bandeja de entrada de Quejas y Sugerencias [\(Volver al texto\)](#).

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Bandeja de entrada de Quejas y Sugerencias' (Complaints and Suggestions Entry Tray) dashboard. The dashboard includes a navigation menu on the left, a search bar at the top, and a table of entries. The table has the following columns: 'Fecha', 'Hora', 'Tipo', 'Colectivo', 'Pro', 'Act', and 'Res'. The table contains one entry with the following details:

Fecha	Hora	Tipo	Colectivo	Pro	Act	Res
08/02/16	13:43	QUEJA	Estudiante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Additional information on the page includes a navigation menu on the left, a search bar at the top, and a footer with the date '08/02/2016'.

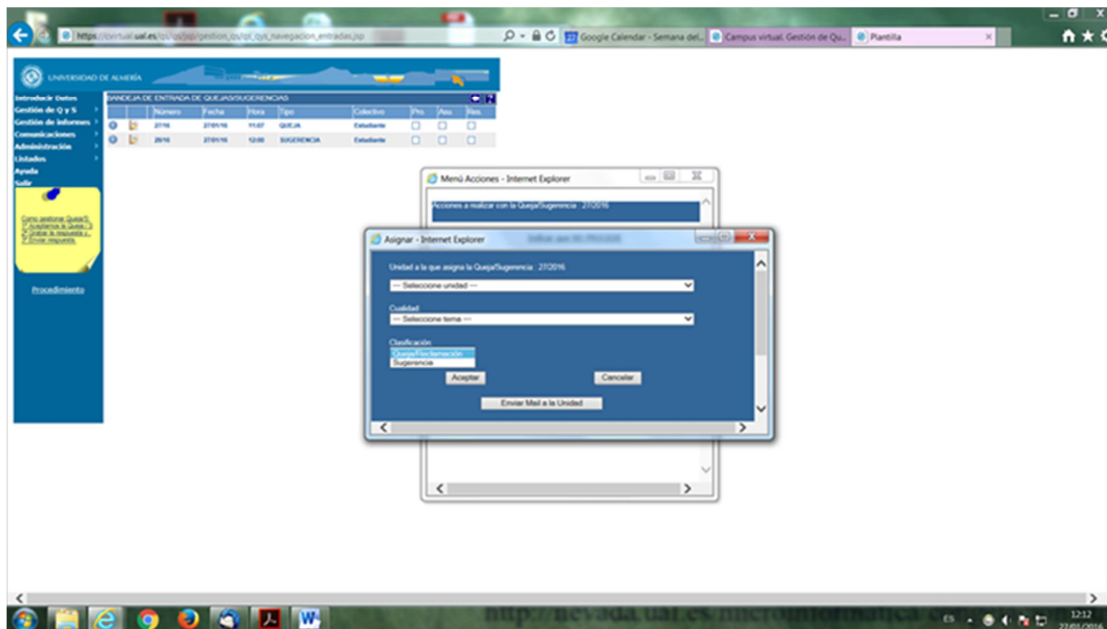
# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

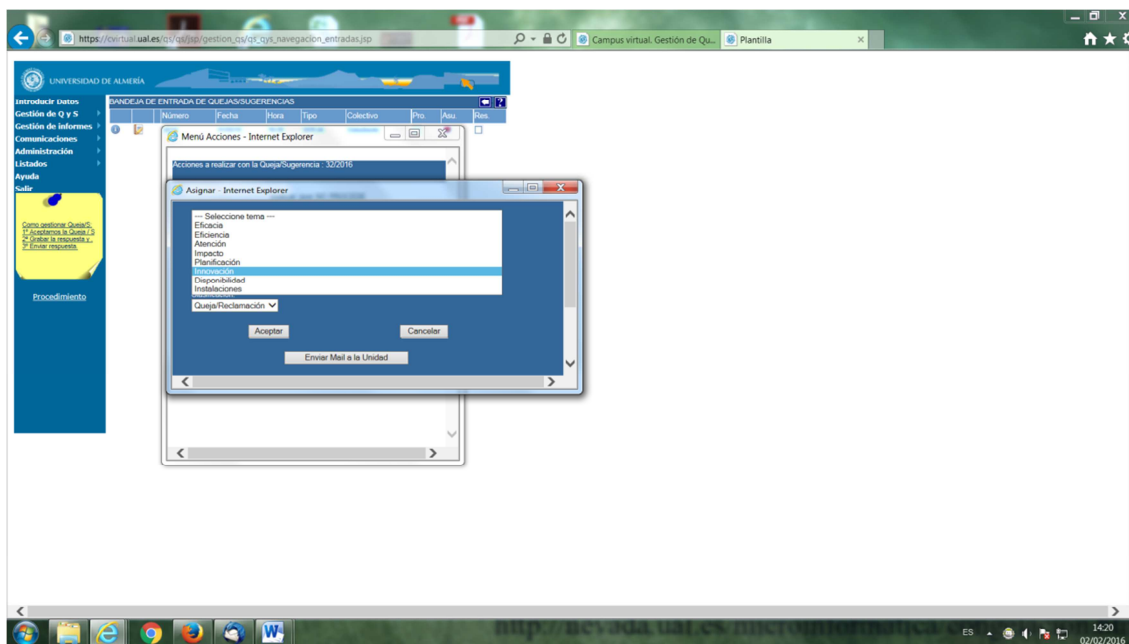
Edición: 06

Hoja 22 de 33

## Anexo V. Clasificación [\(Volver al texto\)](#).



## Anexo VI. Calidad [\(Volver al texto\)](#).



# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 23 de 33

## Anexo VII. Tabla de Asignaciones. Contingencias Académicas [\(Volver al texto\)](#).

CONTINGENCIAS ACADÉMICAS. ASIGNACIÓN			
TIPOLOGÍA	1ª ASIGNACIÓN	2ª ASIGNACIÓN	3ª ASIGNACIÓN
<b>ATENCIÓN</b>			
Ausencia de respuesta del profesor/a vía e-mail al estudiante	Departamento Doctorado: Coordinador	Grado: Decano Máster: Coordinador Doctorado: EID	VEOFOCO
Respuesta irrespetuosa del profesor en revisión de exámenes	Departamento Doctorado: Coordinador	Grado: Decano Máster: Coordinador Doctorado: EID	VEOFOCO
Amenazas y burlas del profesor a los estudiantes	Departamento Doctorado: Coordinador	Grado: Decano Máster: Coordinador Doctorado: EID	VEOFOCO
Ausencia de respuesta al estudiante del Coordinador de movilidad: Erasmus, Sicue, Seneca...	Vic. de Internacionalización		
<b>AUSENCIAS</b>			
Ausencia o retrasos del profesor en clase, en tutorías o exámenes	Departamento	VPOA	
<b>CALIDAD ACADÉMICA</b>			
Deficiente calidad académica: títulos oficiales.	Grado: Decano Máster: Coordinador Doctorado: EID	DGC	
Incongruencias entre la guía docente y la docencia real	Grado: Decano Máster: Coordinador Doctorado: EID	VEOFOCO	
Irregularidades del profesor en los exámenes y docencia de una asignatura	Grado: Decano Máster: Coordinador Doctorado: EID	VPOA	
Irregularidades en evaluación de los exámenes en general	Grado: Decano Máster: Coordinador Doctorado: EID	VPOA	
Deficiente calidad académica en el Centro de Lenguas	Dirección Centro de Lenguas		
<b>GESTIÓN DE LA ASIGNATURA</b>			
Cursos de idiomas	Dirección Centro de Lenguas		
Practicum, TFG/TFM, horarios	Centro: Decano/Director	VEOFOCO	
Aplicación del Reglamento de exámenes y Normas de evaluación	Grado y Master: Decano/Director Doctorado: Director EID	Vic. Estudiantes y Empleo	
Aplicación del Reglamento de Actas	Grado y Master: Decano/Director Doctorado: Director EID	VPOA	
Asignaturas de Diplomaturas/Licenciaturas	Centro: Decano/Director	VEOFOCO	
<b>IDIOMAS</b>			
Forma de Acreditación B1	VEOFOCO		
Cursos de Inglés para Erasmus	Vic. de Internacionalización		
<b>INFORMACIÓN PÚBLICA</b>			
Tutorías	Departamento	VPOA	
Horarios de las asignaturas, régimen de convocatorias. Exámenes.	Centro: Decano/Director	VEOFOCO	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>			
Material en laboratorios/docente	Departamento/Centro	VEOFOCO	Gerencia
Espacios de los laboratorios/Aulas	Direc. General Campus, Inf., y S.		

# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 24 de 33

## Anexo VIII. Tabla de Asignaciones. Contingencias Administrativas [\(Volver al texto\)](#).

CONTINGENCIAS ADMINISTRATIVAS. ASIGNACIÓN		
TIPOLOGÍA	1ª ASIGNACIÓN	2ª ASIGNACIÓN
<b>ATENCIÓN</b>		
Servicios propios de la UAL	Servicios/Áreas/Unidades de la UAL	Gerencia
Solicitud de remoción de un PAS	Gerencia	
Actividades de Extensión Cultural	Vic. de Estudiantes y Empleo	
Centro de Lenguas	Dirección Centro de Lenguas	
<b>CONVOCATORIAS</b>		
ERASMUS, SICUE,	Servicio de Relaciones Internacionales	Vic. Internacionalización
Becas de apoyo a programas estudiantiles	Vic. de Estudiantes y Empleo	
Jornadas para la formación de empleo	SUE	
<b>GESTIÓN DE PRÁCTICAS</b>		
Prácticas académicas externas curriculares	Servicio Universitario de Empleo	Centro
Prácticas académicas externas extracurriculares	Servicio Universitario de Empleo	Vic. Estudiantes y Empleo
Prácticum gestionados por el Centro	Centro	
<b>GESTIÓN DEL EXPEDIENTE</b>		
Procesos gestionados en Secretaría Única	ARATIES	Gerencia
Procesos de Relaciones Internacionales	Servicio de Relaciones Internacionales	Vic. Internacionalización
Datos de carácter personal	Secretaría General	
Aula virtual	Enseñanza Virtual (EVA)	Coord. Comunicación y Tec. Inf.
<b>HORARIOS</b>		
Apertura y cierre de edificios	Gerencia	
Centro Deportivo de la UAL	Servicio de Deportes	Vic. Extensión Universitaria y Dep.
Salas de estudio: 24h y Calle Gerona	Direc. General de Campus, Infraest. y Sost.	
<b>INFORMACIÓN PÚBLICA</b>		
Convocatorias en web	ARATIES	Gerencia
Convocatoria. Premio de doctorado	EID	
Títulos universitarios	Servicio Orden. Doc., Planes de Estud. y F.	VEOFOCO
Exámenes de idiomas para ERASMUS	Servicio de Relaciones Internacionales	Vic. de Internacionalización
Órganos de la Universidad	El órgano indicado	
Congresos y Eventos	El coordinador/responsable del mismo	
Portal de Transparencia. Petición de datos	Servicio de Información Estratégica	Gerencia
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		
Capacidad de puestos de lectura/estudio (24h, calle Gerona)	Direc. General de Campus, Infraest. y Sost.	
Gestión de salas de trabajo/lectura en biblioteca	Biblioteca	Vic. Investig. Desarrollo e Innov.
Espacios en edificios: calefacción, aire acondicionado,...	Servicio de Obras y Mantenimiento	Direc. General de Campus, Infraest. y Sost.
Espacios extraedificios: ruidos, iluminación, aparcamientos	Direc. General de Campus, Infraest. y Sost.	
Discrepancia en la reserva de espacios entre profesores	Servicio de Contratación	
Seguridad, vigilancia	Servicios externalizados	Direc. General de Campus, Infraest. y Sost.
Capacidad de recursos informáticos	STIC	Coord. Comunicación y Tec. Inf.
<b>NORMATIVA</b>		
Oferta de plazas de acceso a títulos oficiales	Centro	VEOFOCO
Error en aplicación de normativa Matrícula	ARATIES	VEOFOCO
Normativa. Tasas Profesor Sustituto Interino (PSI)	VPOA	
Normativa Matrícula	Vic. Estudiantes y Empleo	



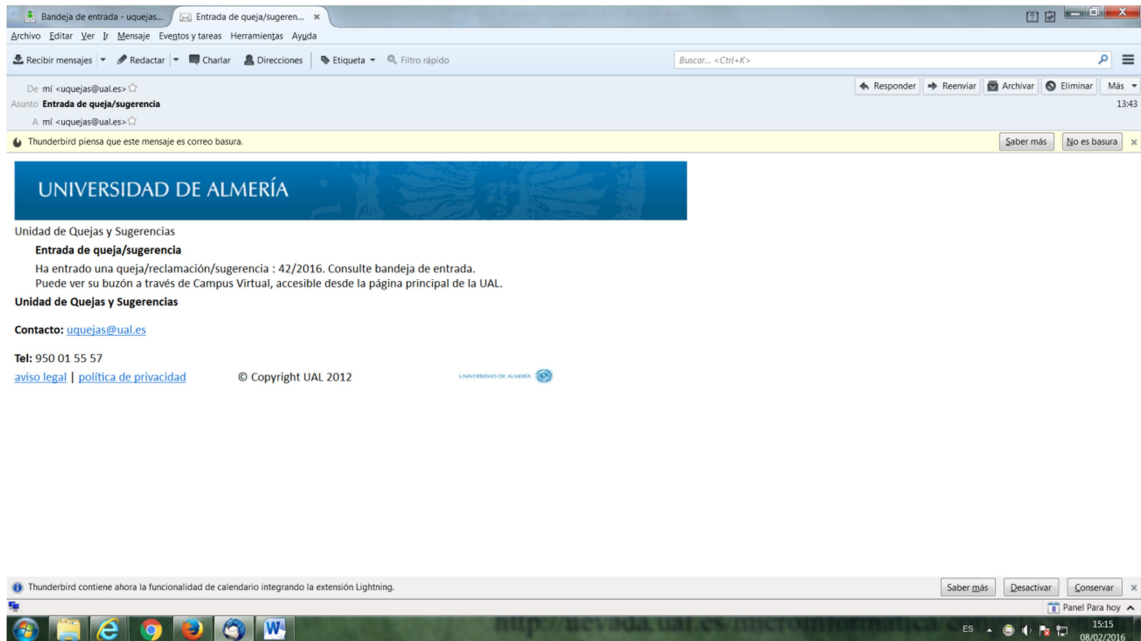
# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

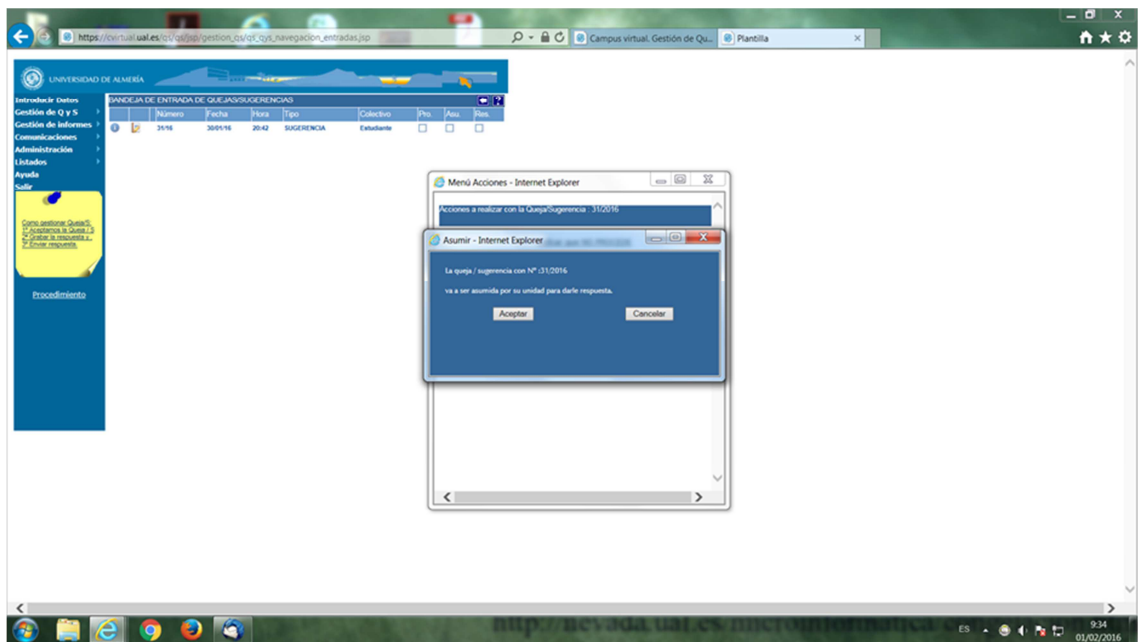
Edición: 06

Hoja 25 de 33

## Anexo IX. Correo electrónico de comunicación al área ([Volver al texto](#)).



## Anexo X. Asumir la QS por la Unidad ([Volver al texto](#)).









# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 26 de 33

## Anexo XI. Asignación de perfiles ([Volver al texto](#)).

USUARIOS			
	Nombre del usuario	Perfil	Unidad
 	Martínez Linares, María Rosa	USUARIO A	Grado en Finanzas y Contabilidad
 	Martínez Linares, Susana	USUARIO MECANIZADOR	Grado en Finanzas y Contabilidad
 	Sánchez Aguilera, Antonio Jesús	RESPONSABLE	Grado en Finanzas y Contabilidad



## Anexo XII. Petición de informe a otra unidad ([Volver al texto](#)).

Nueva solicitud de informe

Número QS al que hace referencia

Unidad a la que solicita el informe

Texto petición

## Correo electrónico de comunicación de petición de informe.

Envío de Mail

Remitente: rlinares@ual.es

Destinatario/s: jaguiler@ual.es

Asunto: Buzón de Quejas y Sugerencias de la UAL : Solicitud de informe

Solicitamos informe relativo a la Queja/Sugerencia 59/2003 para poder darle respuesta.

Enviar Mail    Cancelar Envío

# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 27 de 33

Anexo XIII. Comunicación con el usuario ([Volver al texto](#)).

**Nueva comunicación al interesado**

**Número QS al que hace referencia**  
----- ▾

**Texto Comunicación**

**Comunicaciones al interesado**   

	Número QS	Fecha Comunicación	Comunicación
  	74/2010	01/07/2011	COMUNICACION al interesado

# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 28 de 33

Anexo XIV. Elaboración de la respuesta ([Volver al texto](#)).

Número	Fecha QS	Tipo	Fecha/Hora Entrada	Referido a
34 / 201	19/05/2010	Sugerencia	19/05/2010 / 09:44	

**Unidad de entrada:** Grado en Finanzas y Contabilidad

**Usuario de entrada:** Martínez Linares, María Rosa

**HECHOS**

**Causa:** Aulas

Sugiero que en las aulas pongan aire acondicionado.

**ESTUDIOS/TITULACION**

**Estudios:** 60G-Grado en Finanzas y Contabilidad

**Titulación:** 6010-Grado en Finanzas y Contabilidad (Plan 2010)

**INTERESADO**

**Colectivo:** Estudiante **Nombre:** ESPAÑOL ESPAÑOL JUAN

**Modo Respuesta:** EMAIL

**RESPUESTA**

**Respuesta:**

**Fecha respuesta:**

**Unidad responde:** Grado en Finanzas y Contabilidad

**Usuario responde:** Martínez Linares, María Rosa

**Consulta:**

<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias</b>	ADM-PG-07
	Edición: 06
	Hoja 29 de 33

**Anexo XV. Modelos tipo.** ([Volver al texto](#)).

**A) Modelo tipo respuesta a queja**

“Estimad[o/a] [nombre],

En relación a su queja nº .. /2016, de fecha .. /.. /2016, en la que nos expresaba su malestar por...[objeto de la Q/S]..le hacemos llegar las siguientes consideraciones:

....

[Informes solicitados para resolver la queja y sentido de cada uno de ellos. Así como argumentos legales o de otra índole que justifiquen la respuesta]

....

[Párrafo de indicación de Acuerdo/Desacuerdo con la queja. Si se ha producido un error o malfuncionamiento debe indicarse la causa. Nunca personalice la causa en ningún trabajador ni unidad externa]

[Párrafos de Explicación de la actuación y medidas a tomar. Pueden adoptarse tanto en caso de asumir que hay malfuncionamiento (“Por ello, se ha acordado poner en marcha las siguientes medidas...”), como en caso contrario (“No obstante, y a fin de evitar que pudieran producirse en el futuro situaciones similares, se ha acordado...”)]

....

Le ruego acepte nuestras disculpas por las molestias que esta situación le haya podido causar, y le agradezco, en nombre de la Universidad, la presentación de su escrito, ya que, sin duda, contribuirá a la mejora de la calidad de nuestros servicios.

Esperamos que este escrito dé respuesta satisfactoria a su queja, quedando a su entera disposición para cualquier aclaración que pudiera precisar.

Reciba un cordial saludo.

Atentamente.

Fdo.:.....

Unidad/Servicio.....

Universidad de Almería.”

<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias</b>	ADM-PG-07
	Edición: 06
	Hoja 30 de 33

**B) ) Modelo tipo de respuesta: sugerencia.**

“Estimad[o/a] [nombre],

Se ha recibido su sugerencia nº ../2016, de fecha / /2016, en la que propone...[objeto de la Q/S]...

En primer lugar, desearía mostrarle nuestro agradecimiento por utilizar este medio para ayudarnos a mejorar los servicios de nuestra Universidad, compartiendo con nosotros su tiempo e ideas.

En respuesta a su sugerencia, le hacemos llegar las siguientes consideraciones:

....

[Párrafo de Informes, si se ha consultado la utilidad o viabilidad de la sugerencia:] Se ha solicitado informe al ....

....

[Párrafo de indicación de Acuerdo/Desacuerdo:] Compartimos su sugerencia íntegramente / No podemos compartir su sugerencia, ya que ...[causas]

....

[Si se indicó acuerdo: previsión de compromiso de ejecución:] Prevemos que estas nuevas adaptaciones pudieran estar disponibles en ...[periodo aproximado: curso/año, semestre...].

Esperamos que esta respuesta sea de su agrado, y quedamos a su entera disposición para cualquier aclaración que pudiera precisar.

Le agradezco una vez más, en nombre de la Universidad, la utilización de este medio para hacernos llegar sus propuestas e iniciativas, ya que, sin duda, contribuirá en gran medida a la mejora de la calidad de los servicios que ofrecemos.

Reciba un cordial saludo.

Atentamente.

Fdo.:.....

Unidad/Servicio.....

Universidad de Almería.”

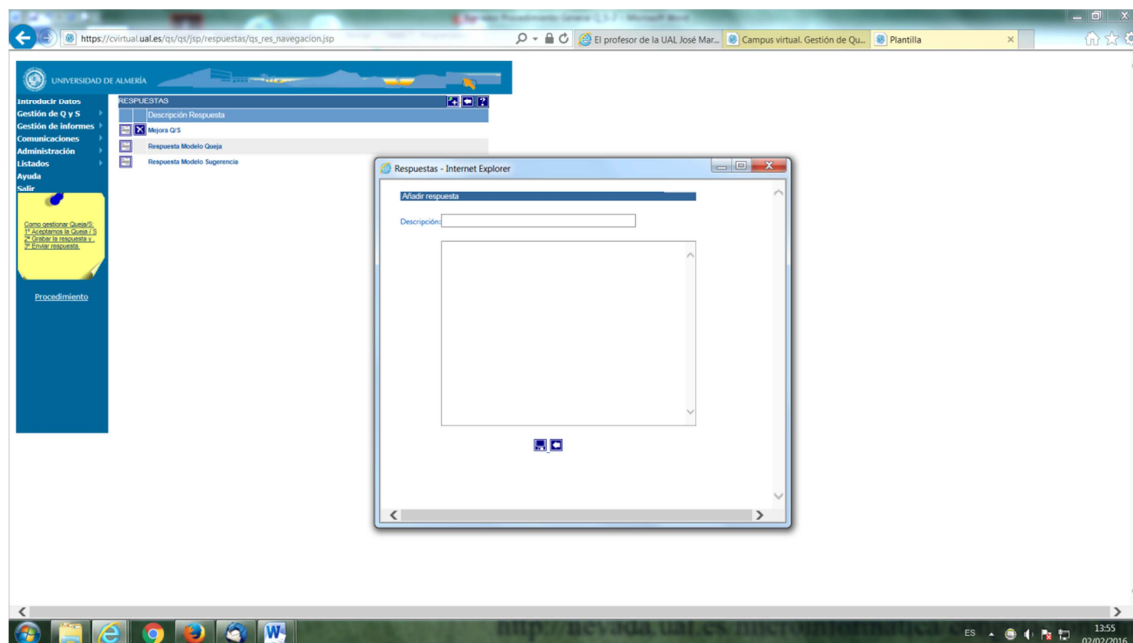
# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 31 de 33

## Anexo XVI. Introducción de respuestas tipo propia del Área [\(Volver al texto\)](#).



## Anexo XVII. Respuesta al usuario mediante correo electrónico [\(Volver al texto\)](#).

Mail

E\_mail:

Correo Postal

Dirección:

Cód. Postal:

Localidad:

Provincia:

Pais:

Texto

En relación con la Queja/Sugerencia con referencia 63/2003 que planteó en nuestro buzón referida a :

este es el texto de la queja.....

la respuesta es :

esta es la respuesta a la queja/sugerencia.....

Anexo XVIII. Implementación de mejora [\(Volver al texto\)](#).


Mejora - Microsoft Internet Explorer

Implementación de la MEJORA asociada a la Queja/Sugerencia : 101/2003

Implementada mejora: SI

Detalle de la mejora

En base a la queja/sugerencia planteada hemos realizados las siguientes acciones : .....



Anexo XIX. Envío de mejora al interesado [\(Volver al texto\)](#).

Envío de mejora implementada al interesado - Microsoft Internet Explorer

Mail

E\_mail: rlinares@ual.es

Correo Postal

Direccion :

Cód. Postal:

Localidad:

Provincia:

Pais:

Texto

En base a la queja/sugerencia planteada hemos realizado las siguientes acciones:.....

Aceptar Cancelar



# Procedimiento General de Gestión de Quejas/Reclamaciones y Sugerencias

ADM-PG-07

Edición: 06

Hoja 33 de 33

Anexo XX. Bandeja de salida donde se puede volver a responder la queja si procede ([Volver al texto](#)).

