

	GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)	Código: P07
--	--	----------------

1. OBJETIVO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (en adelante, QSF) de los Títulos de Posgrado de la Universidad Internacional de Andalucía.

2. REFERENCIA LEGAL

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, modificado por el RD 861/2010, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Títulos oficiales. El apartado 9.5 establece la necesidad de recoger *“Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones”*.

3. REFERENCIA EVALUATIVA:

- La Guía de Apoyo para la Elaboración de la Memoria para la Solicitud de Verificación de Títulos Oficiales (VERIFICA, ANECA, p. 28) establece en su apartado 9.5 que *“las reclamaciones y sugerencias, son consideradas otra fuente de información sobre la satisfacción del estudiante. Se deberá en este apartado establecer la sistemática para recoger, tratar y analizar las sugerencias o reclamaciones que estos puedan aportar respecto a la calidad de los estudios, la docencia recibida, las instalaciones y servicios, etc.”*
- El Protocolo de Evaluación para la Verificación de los Títulos Universitarios (VERIFICA, ANECA, p. 38), establece que se definan *“procedimientos adecuados para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias o reclamaciones de los estudiantes”* y que se especifique *“el modo en que utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios”*.

4. FORMATOS ASOCIADOS

Se propone el siguiente formato asociado, cuya ficha se recoge en el anexo:

- P07-I: Hoja de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (buzón físico).

	GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)	Código: P07
--	--	----------------

5. SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS:

Los Títulos de Posgrado de la UNIA disponen de un canal de atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (QSF), a través del buzón, creado al efecto, en el portal institucional http://www.unia.es/component/option,com_performs/formid,2/Itemid,775/. Además, se encuentra publicado en la Web el procedimiento escrito y la normativa de funcionamiento del citado buzón.

Las QSF tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de Estudios de Posgrado de la UNIA e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos. Todas ellas podrán ser presentadas de forma anónima y en formatos papel (Formato P07-I) o telemático.

Con carácter general, para poder formular una QSF será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario, si bien en el caso de una felicitación o sugerencia, el usuario podrá solicitar una tramitación anónima. Bajo ningún concepto se admitirán las descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no aparecen debidamente justificadas, respetando, en cualquier caso, la dignidad personal y profesional de la comunidad universitaria. Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediendo a su tramitación.

Una vez remitida la queja, sugerencia o felicitación, el sistema genera automáticamente al usuario un e-mail tipo como acuse de recibo. La UNIA, a través del Área de Planificación y Calidad, podrá contactar al remitente en caso de duda para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la QSF.

6. SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

El procedimiento para la conclusión de la Queja, Sugerencia o Felicitación (QSF) estará sometido a los criterios de transparencia, celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites y respetando la normativa general sobre QSF que tiene establecida la UNIA.

El Área de Planificación y Calidad (APC) de la UNIA será la responsable de la coordinación y seguimiento del buzón QSF, mientras que el responsable de Calidad del título implicado en las QSF deberá gestionar, en tiempo y forma, las mismas. El plazo de respuesta será de un mes, a contar desde la recepción de la QSF, enviando copia de la misma al APC para el seguimiento del proceso. El APC ejercerá sólo una función de enlace y de control de la información pero no de resolución de la queja o implantación de la sugerencia, salvo que sea referida a su propia actividad.

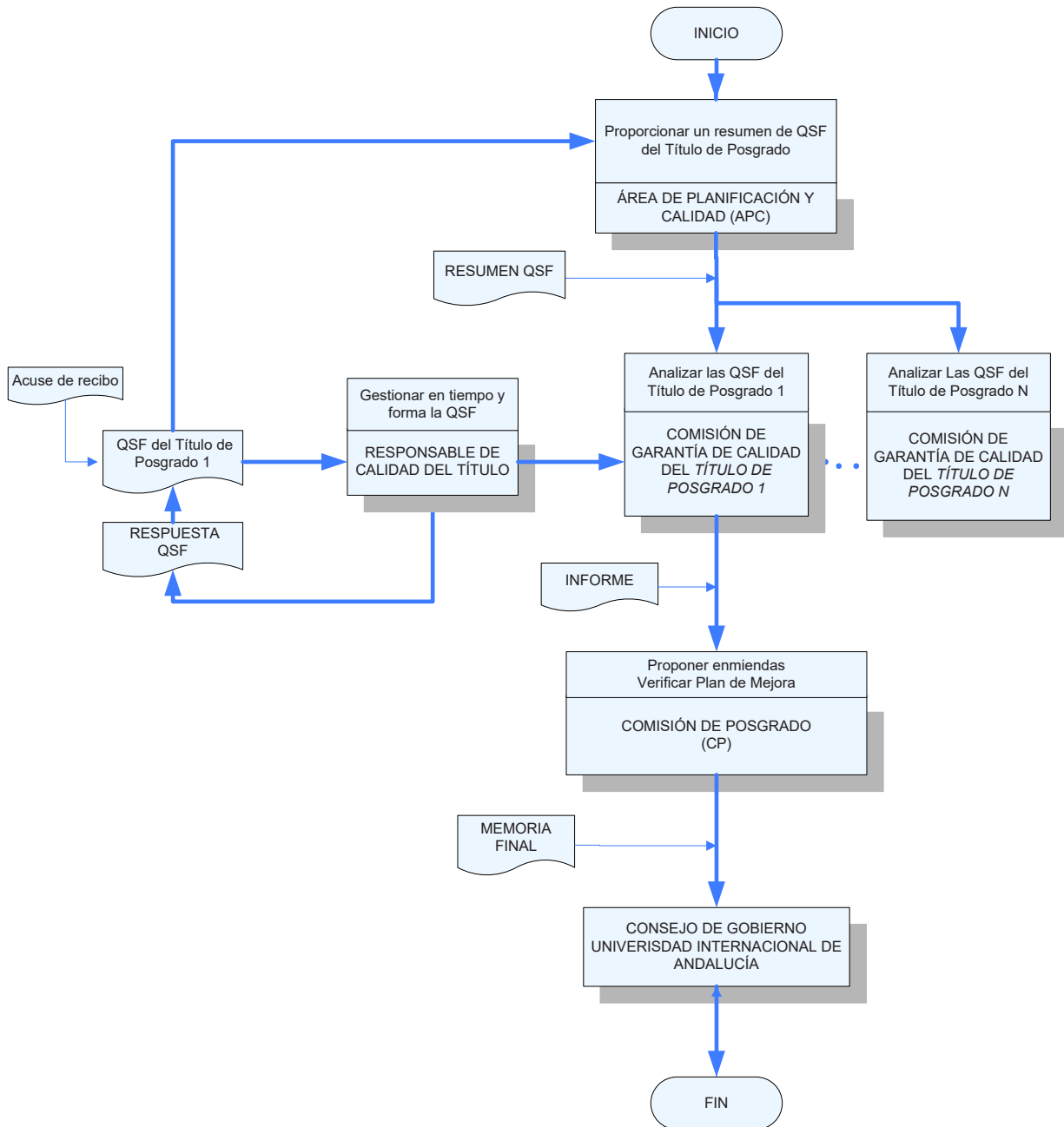
	GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)	Código: P07
--	--	----------------

El APC gestionará un sistema de registro de control que mantendrá actualizado con todas las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, enviando un extracto a los responsables de Calidad de los títulos para que, una vez finalizado el programa académico sean analizadas por las correspondientes CGC. Éstas, en los dos meses siguientes a la recogida de datos, emitirán un informe que será enviado a la CP (en conexión con el P01).

7. SISTEMA DE PROPUESTAS DE MEJORA Y SU TEMPORALIZACIÓN:

La CGC recabará del APC la información sobre las QSF tramitadas. Posteriormente, CGC acordará las recomendaciones pertinentes encaminadas a la mejora del Título, tratando con especial atención aquellas incidencias que se repitan frecuentemente.

8. DIAGRAMA DE FLUJO:



9. ANEXO

Código: P07-I	HOJA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)	Versión: Fecha:
----------------------	---	--------------------

HOJA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)

Con el propósito de mejorar la calidad de nuestra Universidad le rogamos nos haga llegar sus quejas, sugerencias o felicitaciones

(No rellene los siguientes campos en caso de querer cursarla de forma anónima)

Apellidos:

Nombre:

Dirección: DNI:

Teléfono: e-mail:

Señale lo que corresponda:

- Queja
- Sugerencia
- Felicitación

SERVICIO O ÁREA A LA QUE VA DESTINADA (seleccione una opción):

Área (ver correspondencias en el reverso)

Sede (ver correspondencias en el reverso)

Programa o Título (ver correspondencias en el reverso)

Nombre del Programa o Curso:

CONTENIDO DE LA QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN:

Resumen de la queja, sugerencia o felicitación:

	GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF)	Código: P07
---	--	----------------

Redacción de la queja, sugerencia o felicitación:

Continúe en al dorso

Áreas

1. Área de apoyo al equipo de gobierno (gabinete del Rector y Secretaría de cargos)
2. Área de gerencia
3. Área de control interno
4. Área de gestión económica y recursos humanos
5. Área de gestión académica
6. Área de gestión de las TIC
7. Área de innovación docente y digital
8. Área de registro
9. Área de planificación y calidad
10. Área de gestión de la comunicación
11. Área de acción cultural y participación social
12. Área de biblioteca, publicaciones y audiovisuales (CRAI)
13. Área de servicios generales (residencia, mantenimiento y conserjerías)
14. Área de gestión de la investigación

Sedes

1. Sede Santa María de La Rábida
2. Sede Tecnológica de Málaga
3. Sede Antonio Machado de Baeza
4. Sede La Cartuja de Sevilla

Programas o Títulos

1. Programa Oficial de Posgrado
2. Máster y Experto
3. Curso de Verano
4. Jornadas y Workshops

En, a de de