



## 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 Felicitaciones

F02-PA11. Cartelería de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

| Edición | Fecha    | Motivo de la modificación                               |
|---------|----------|---|
| 00      | 28/10/11 | Edición Inicial   |
| 01      | 19/06/13 | Modificación de los órganos de elaboración y aprobación |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Elaboración:<br><br>Servicio de Calidad,<br>Planificación Estratégica y<br>Responsabilidad Social<br><br>Fecha: 28/03/12 | Revisión:<br><br>Servicio de Calidad,<br>Planificación Estratégica y<br>Responsabilidad Social<br><br>Fecha: 29/03/12 | Aprobación:<br><br>Consejo de Gobierno<br><br>Fecha: 19/06/13 |
|--|---|---|



## **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 la Universidad de Málaga 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 de la Universidad de Málaga, siendo por tanto su ámbito de aplicación todos los Centros, Departamentos, Institutos Universitarios, Áreas, Servicios, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad de Málaga que estén dotadas y tengan implantado un sistema de gestión de la calidad.

Podrá utilizar este procedimiento cualquier usuario o usuaria o grupo de usuarios o usuarias de la Universidad de Málaga, ya sean miembros o no de la Comunidad Universitaria.

Este procedimiento no recoge las consultas que los usuarios o las usuarias puedan realizar sobre cualquier ámbito de la actividad universitaria, debiendo éstas tramitarse a través de los diferentes puntos de información o del Servicio de Información de la Universidad de Málaga.

Quedan excluidas del presente Procedimiento las reclamaciones de los usuarios y las usuarias 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 de los Sistemas de Gestión de la Calidad implantados en la Universidad de Málaga.

El presente procedimiento afecta a la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, además de a todas las estructuras responsables de los distintos Sistemas de Gestión de la Calidad implantados y en funcionamiento en los Centros, Departamentos, Institutos Universitarios, Áreas, Servicios, Unidades Funcionales y demás unidades administrativas de la Universidad de Málaga que estén dotadas y tengan implantado un sistema de gestión de la calidad.

### **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).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE nº 55, de 4/03/1996).
- 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.
- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Málaga (BOJA nº 74, de 16 de abril de 2007).
- 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 los Órganos de Gobierno, las Unidades Administrativas y Servicios de la Universidad de Málaga, para la recepción, tratamiento y resolución de todas las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones presentadas, todo ello puesto en funcionamiento a iniciativa de los usuarios y las usuarias de los servicios, quienes recibirán siempre respuesta motivada a tal iniciativa.

**Queja:** expresión de la insatisfacción que el usuario o la usuaria 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 o una usuaria sobre el buen funcionamiento de la Universidad de Málaga 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 o usuaria:** cualquier persona que entre en relación con la Universidad de Málaga 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 ciudadanos administrados, pertenecientes o no a la comunidad universitaria, posibilitando con ello una mejora continua de los servicios administrativos en consonancia con las peticiones formuladas por los ciudadanos.

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 la Universidad de Málaga.

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. Todas estas tareas se soportan sobre la aplicación gestionada de forma centralizada.

En este sentido, la apertura, gestión, cierre y seguimiento de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones podrá realizarse de forma descentralizada o bien directamente por la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

En las unidades administrativas y 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 Felicidades en el ámbito de la administración y servicios de la Universidad de Málaga.

En el caso de las Felicidades, éstas se pueden presentar de igual modo que las sugerencias y quejas, pero 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 la Universidad de Málaga, 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 Felicidades (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 Felicidades a la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicidades. Se mecanizarán 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 el servicio de atención de la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

- Una forma residual de entrada en el sistema de atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, estará previsto para aquéllas que tengan entrada conforme a lo previsto en el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; así como todas las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones que los interesados presenten por correo ordinario.

## **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. Gestión en el ámbito de Unidad Administrativa**

Para todas las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones registradas en la unidad, o bien que le sean asignadas desde la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, el responsable de la unidad será el encargado de determinar si la queja, sugerencia o felicitación registrada pertenece al ámbito de actuación de su unidad (en cuyo caso asumirá su gestión y respuesta), o por el contrario cae fuera del ámbito de la misma (en cuyo caso no la asumirá y pasará a ser reasignada desde la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones).

El responsable dispondrá de un plazo de 3 días hábiles para la toma de decisión de asumir la queja, sugerencia o felicitación a contar desde el momento en que se registra en el sistema, (bandeja de entrada de la unidad afectada), o bien trasladarla a la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones para su reasignación.

Desde la unidad responsable de la resolución de la queja, sugerencia o felicitación será posible solicitar información directamente a otras unidades que





pudieran estar implicadas en el objeto de la queja, sugerencia o felicitación. Esta información habrá de emitirse en un plazo de 10 días hábiles por el responsable de la unidad o persona en quien delegue.

Los responsables de los distintos Sistemas de Calidad, que les han sido asignadas quejas, sugerencias o felicitaciones desde la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, podrán consultar las mismas junto con las que tienen entrada directa en la unidad en cuestión a fin de determinar si son propias del área, o por el contrario no afectan a los servicios prestados por la misma (bandeja de entrada de la aplicación de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones).

En este sentido, si la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones ha efectuado una asignación errónea, el responsable de la unidad administrativa podrá rechazarla, dando lugar a una nueva asignación por parte de la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

En caso de no asunción de la queja, sugerencia o felicitación, el responsable podrá motivar su decisión para conocimiento de la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Una vez asumida la queja, sugerencia o felicitación por la unidad, en el caso de que la misma no sea resuelta en plazo por la unidad afectada, pasará a gestionarse desde la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

### **5.2.2. Gestión en el ámbito de Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones**

Los responsables de la Unidad Central decidirán la procedencia o no de la tramitación de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones que lleguen a esta unidad.

En el caso de quejas, sugerencias o felicitaciones improcedentes, la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, en el texto de la respuesta acompañará la causa de la improcedencia.



Una vez determinada la procedencia de su tramitación, la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicidades decidirá la asignación de la queja, sugerencia o felicitación a un área en concreto para su resolución, o bien asumirá su respuesta en el caso de que el área objeto de la queja, sugerencia o felicitación sea indefinida o afecte a varias áreas de la Universidad de Málaga, en cuyo caso, se encargará de recabar la información necesaria para su resolución.

Las unidades podrán ser requeridas por la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicidades para la emisión de informes de cara a la resolución de Quejas, Sugerencias y Felicidades por esta última. Estos informes habrán de emitirse, por los responsables de las unidades implicadas o persona en quien delegue, en un plazo de 10 días hábiles.

La Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicidades, una vez recibido el informe o informes de la unidad o unidades afectadas, será la responsable de elaborar la respuesta y, en su caso, iniciará las oportunas acciones para la implantación de las mejoras necesarias desde las unidades correspondientes.

En cualquier caso, cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas. Dicho expediente se archivará en la aplicación informática.

En aras a la consecución de la mejora continua de los servicios, si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, de oficio por la propia unidad afectada, o bien a instancia de los Órganos de Gobierno de la Universidad de Málaga, se iniciarán las actuaciones pertinentes para la puesta en marcha del correspondiente plan de mejora.

### **5.2.3. Aspectos generales en la tramitación**

#### **5.2.3.1. 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 la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicidades.

En cualquier caso, estas gestiones se realizarán siempre por la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicidades, limitándose el resto de unidades implicadas, en su caso, a no asumir la queja o sugerencia, pasando de esta forma a gestionarse de forma centralizada.

#### **5.2.3.2. Respuesta de quejas o sugerencias**

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

Recibidas las Quejas y Sugerencias en la unidad administrativa competente, ésta, 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.


#### **5.2.3.3. Plazos**

A efectos de cómputo de plazos para la resolución de las Quejas, Sugerencias y Felicidades 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.

#### **5.2.3.4. Consulta de Quejas, Sugerencias y Felicidades**

Las unidades administrativas podrán consultar las Quejas, Sugerencias y Felicidades que tengan entrada en las mismas desde la aplicación informática,

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD<br/>DE MÁLAGA</p> | <p><b>PA11. GESTIÓN DE QUEJAS,<br/>SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> | <p><i>Indicar el<br/>nombre o logo<br/>del Centro</i></p> |
|--|---|---|

desde la que será posible la obtención de listados de acuerdo con los siguientes criterios de búsqueda:

- Tipo (Queja, Sugerencia o Felicitación)
- Referencia de la Queja, Sugerencia o Felicitación
- Fecha de entrada / Fecha de respuesta
- Colectivo
- Datos del Interesado
- Causa tipo/respuesta tipo
- Contenido de la queja o sugerencia
- Respuesta a la queja o sugerencia
- En función de que se haya implementado mejora o no

Se podrán obtener listados simplificados, o bien completos, conteniendo todo el detalle de la gestión de las quejas, sugerencias o felicitaciones solicitadas en la búsqueda.

### **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 incorporados a los ficheros informáticos de la Universidad de Málaga 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 en la herramienta informática que ha generado el Servicio Central de Informática para la gestión de este proceso.

## **8. RESPONSABILIDADES**

- **Interesado:** presentar la queja, sugerencia o felicitación.
- **Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones:** determinar la procedencia de la tramitación de la queja, sugerencia o felicitación y decidir la asignación de la queja, sugerencia o felicitación a un área en concreto para su resolución, o bien asumir su gestión en el caso de que el área objeto de la queja, sugerencia o felicitación sea indefinida o afecte a varias áreas de la Universidad de Málaga.
- **Responsable del Servicio o Unidad:** determinar si la queja, sugerencia o felicitación registrada pertenece al ámbito de su unidad (en cuyo caso asumirá su gestión y respuesta), o por el contrario cae fuera del ámbito de la misma (en cuyo caso no la asumirá y pasará a ser gestionada desde la Unidad Central de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones).
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:** realizar la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado.



## 9. FLUJOGRAMA

### PA11. Gestión de quejas , sugerencias y felicitaciones

