



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

## Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas

Vicerrectorado de Calidad,  
Planificación Estratégica y  
Responsabilidad Social

### PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Procedimiento General de Gestión de Quejas y


Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas

### ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4.- ÁREAS INVOLUCRADAS
- 5.- DESARROLLO
- 6.- HISTÓRICO DE CAMBIOS
- 7.- ANEXO I: FORMULARIO DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS
- 8.- ANEXO II: CARTELERÍA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS

Edición	Fecha	Motivo de la modificación: Cambio de la estructura del Informe	
00	dd/mm/aa	Primera Edición	
Elaboración: Vicergerencia de Organización y Mejora		Revisión: Vicerrector de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social:	Aprobación: Consejo de Gobierno
Fecha: 10/09/2010		Fecha: 11/09/2010	Fecha: dd/mm/aa



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

## 1.- OBJETO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer las tareas a desarrollar para la apertura, tratamiento y cierre de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas de cualquier persona afectada por los Sistemas de Gestión de la Calidad implantados en la Universidad de Málaga.

## 2.- ALCANCE

Este procedimiento es de obligado cumplimiento para aquel Personal Docente e Investigador (PDI) y de Administración y Servicios (PAS) que tramite cualquier sugerencia, felicitación o queja 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.

## 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA


- Reglamento de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas de la Universidad de Málaga.
- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Málaga.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (B.O.E. nº 55, de 4/03/1996)
- 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)
- 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.

**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.



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

#### 4.- ÁREAS INVOLUCRADAS

El presente procedimiento afecta a la Oficina de Relaciones con el Usuario/a, además de a todas las estructuras responsables de los distintos Sistemas de Gestión de la Calidad (Centros Académicos, Departamentos y a las Unidades Funcionales).

#### 5.- DESARROLLO

Este procedimiento tiene como finalidad el establecimiento de un servicio de atención de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas 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 sugerencias, felicitaciones o quejas, así como su control y seguimiento. Todas estas tareas se soportan sobre la aplicación gestionada de forma centralizada.


En este sentido, la apertura, gestión y cierre de las sugerencias, felicitaciones o quejas podrá realizarse de forma descentralizada o bien directamente por la Oficina de Relaciones con el Usuario/a, mientras que el control y seguimiento de las mismas se realizará en cualquier caso de forma centralizada desde la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.

En todas las unidades administrativas y en los sitios donde se estime oportuno, existirá un cartel indicativo de la existencia de un servicio de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas para uso de los interesados.

(Ver Anexo II)

En el diagrama de flujo que se expone se recoge de forma gráfica el desarrollo de la gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas en el ámbito de la administración y servicios de la Universidad de Málaga:

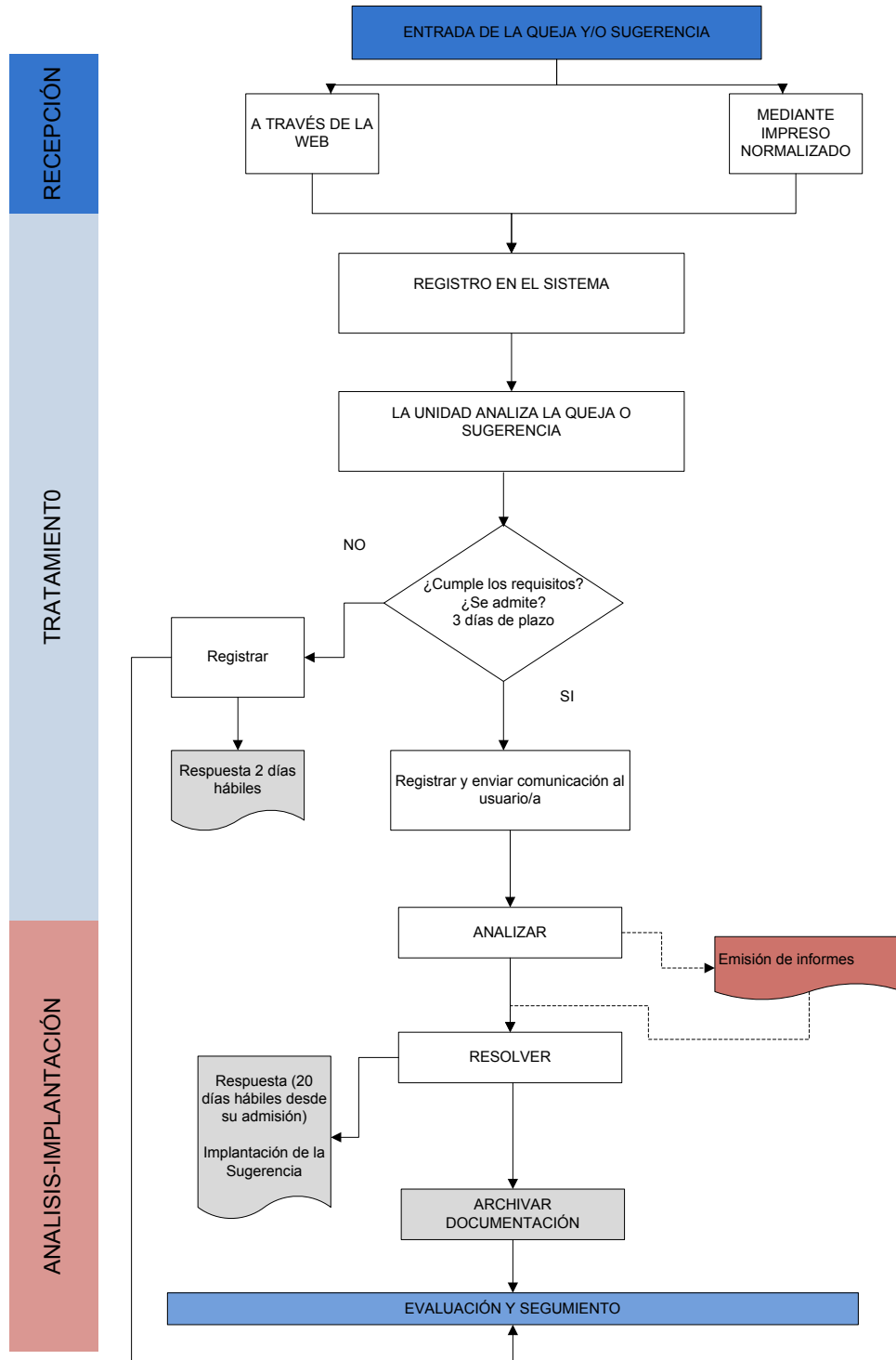



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

En el caso de las Felicitaciones, éstas se pueden presentar de igual modo que las sugerencias y quejas, pero una vez registradas en el sistema se analizarán y se archivarán.



### FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO GENERAL



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

### 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 Sugerencias, Felicitaciones y Quejas (Anexo I), donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a una mejora continua en la eficacia de tales servicios. El Formulario de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas estará disponible en todas las unidades administrativas y docentes de la Universidad de Málaga.

Los usuarios/as formularán sus quejas o sugerencias por escrito, indicando su nombre, apellidos, domicilio, así como cuantos datos fuesen necesarios a efectos de comunicaciones.

Los usuarios/as podrán ser auxiliados por el personal responsable del registro de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas (en cualquier unidad administrativa de la Universidad de Málaga), en cuyo caso se limitarán a firmar el correspondiente formulario como muestra de conformidad.

Se podrán presentar dos posibilidades de entrada en el sistema vía formulario:

- Llegada del formulario de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas a la Oficina de Relaciones con el Usuario/a. Se mecanizarán por el personal que preste servicios en la misma aquellos formularios recibidos en formato papel.
- Presentación del formulario de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas en cualquier otra unidad administrativa. Se mecanizarán por el Personal de Administración y Servicios de la misma, los formularios presentados (en formato papel), sea o no la unidad de entrada objeto de la queja, felicitación o sugerencia presentada. Los formularios se remitirán, una vez registrada la queja o sugerencia en la aplicación informática, a la Oficina de Relaciones con el Usuario/a para apertura de expediente y archivo.
- Los interesados dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía web-formulario, quedando registradas en la aplicación que gestiona el servicio de atención de la

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

Oficina de Relaciones con el Usuario/a (opción Introducir mi queja o sugerencia).

- Una forma residual de entrada en el sistema de atención de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas, 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 Sugerencias, Felicitaciones y Quejas que los interesados presenten por correo ordinario.

Todas ellas irán dirigidas a la Oficina de Relaciones con el Usuario/a para el inicio de su gestión.

Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima. (art. 18 Real Decreto 208/1996, de 9 de Febrero).

## 5.2. Gestión interna de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas


La tramitación interna de las sugerencias, felicitaciones y quejas 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 Aspectos funcionales.

El responsable de cada Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros y Departamentos, así como los Responsables de las Unidades Funcionales, para la gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas solicitará un perfil de usuario a la Oficina de Relaciones con el Usuario/a ([quejasysugerencias@uma.es](mailto:quejasysugerencias@uma.es)) para la gestión de las Sugerencias, Felicitaciones y Quejas propias de su ámbito.

Asimismo, podrá delegar total o parcialmente sus funciones en el Personal de Administración y Servicios destinado en la unidad de su responsabilidad. Esta delegación podrá manifestarse a varios niveles, dando lugar a diversos tipos de usuarios en cada una de las unidades administrativas:


- Usuario Mecanizador: Faculta para introducir quejas o sugerencias en el sistema.
- Usuario Administrador: Acumula a las opciones anteriores, la asunción de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas, 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 las Sugerencias, Felicitaciones y

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

Quejas de la unidad, por lo tanto se deberá tener identificado con este tipo de nivel de administración, al menos dos personas por cada ámbito.

Fuera del ámbito de actuación específico, existirá un perfil de administrador, asignado al personal de la Oficina de Relaciones con el Usuario/a, para la gestión del Sistema, así como al Gerente y al Vicerrector de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, para la gestión de los resultados y control de los indicadores asociados al procedimiento.



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

## 5.2.2 Gestión a nivel de Unidad Administrativa

Para todas las Sugerencias, Felicitaciones o Quejas registradas en la unidad, o bien que le sean asignadas desde la Oficina de Relaciones con el Usuario/a, el responsable de la unidad será el encargado de determinar si la queja o sugerencia 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 Oficina de Relaciones con el Usuario/a).

El responsable dispondrá de un plazo de 3 días hábiles para la toma de decisión de asumir la sugerencia, felicitación o queja a contar desde el momento en que se registra en el sistema, (bandeja de entrada de la unidad afectada), o bien dejar su gestión en manos de la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.


Desde la unidad responsable de la resolución de la sugerencia, felicitación o queja será posible solicitar información directamente a otras unidades que pudieran estar implicadas en el objeto de la queja o sugerencia. Por otra parte, las unidades podrán ser requeridas por la Oficina de Relaciones con el usuario/a para la emisión de informes de cara a la resolución de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas por esta última. Estos informes habrán 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 sugerencias, felicitaciones o quejas desde la Oficina de Relaciones con el Usuario/a, 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 Sugerencias, Felicitaciones y Quejas).

En este sentido, si la Oficina de Relaciones con el Usuario/a ha efectuado una asignación errónea, el responsable de la unidad administrativa podrá rechazarla, dando lugar a una nueva asignación por parte de la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.

En caso de no asunción de la sugerencia, felicitación o queja, el responsable podrá motivar su decisión para conocimiento de la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.

Una vez asumida la sugerencia, felicitación o queja por la unidad, el sistema informático emitirá un preaviso con 48 horas de antelación al plazo de vencimiento de resolución de la queja o sugerencia presentada. En el caso de

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

que la misma no sea resuelta en plazo por la unidad afectada, pasará a gestionarse desde la Oficina de Relaciones con el Usuario/a.

Para dar cumplimiento al objetivo de la mejora continua, las actuaciones de mejora implementadas por las unidades se reflejarán mediante una casilla de verificación en la bandeja de salida de la aplicación informática. Además, los responsables de la gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas comunicarán a los interesados, el detalle de las mejoras implementadas.

### 5.2.3 Gestión a nivel de Oficina de Relaciones con el Usuario/a

Los responsables de los distintos Sistemas de Calidad decidirán la procedencia o no de su tramitación.


En el caso de quejas o sugerencias improcedentes en las que se haya identificado el interesado, la Oficina de Relaciones con el usuario/a, en el texto de la respuesta acompañará la causa de la improcedencia.

Una vez determinada la procedencia de su tramitación, la Oficina de Relaciones con el Usuario/a decidirá la asignación de la queja o sugerencia a un área en concreto para su resolución, o bien asumirá su respuesta en el caso de que el área objeto de la queja o sugerencia 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.

Los responsables de las unidades implicadas emitirán un informe en relación a la información recabada desde la Oficina de Relaciones con el Usuario/a. Ésta, una vez recibidos los informes de las unidades afectadas, será la responsable de elaborar la respuesta, en caso de que la entrada no sea anónima 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 Oficina de Relaciones con el Usuario/a y contendrá la documentación generada desde la aplicación informática por la unidad administrativa que haya gestionado la Queja o Sugerencia. En este sentido, en el formulario de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas, el interesado podrá indicar si la queja o sugerencia presentada hace referencia a otra presentada con anterioridad, con lo cual pasará a integrar el mismo expediente abierto con anterioridad.

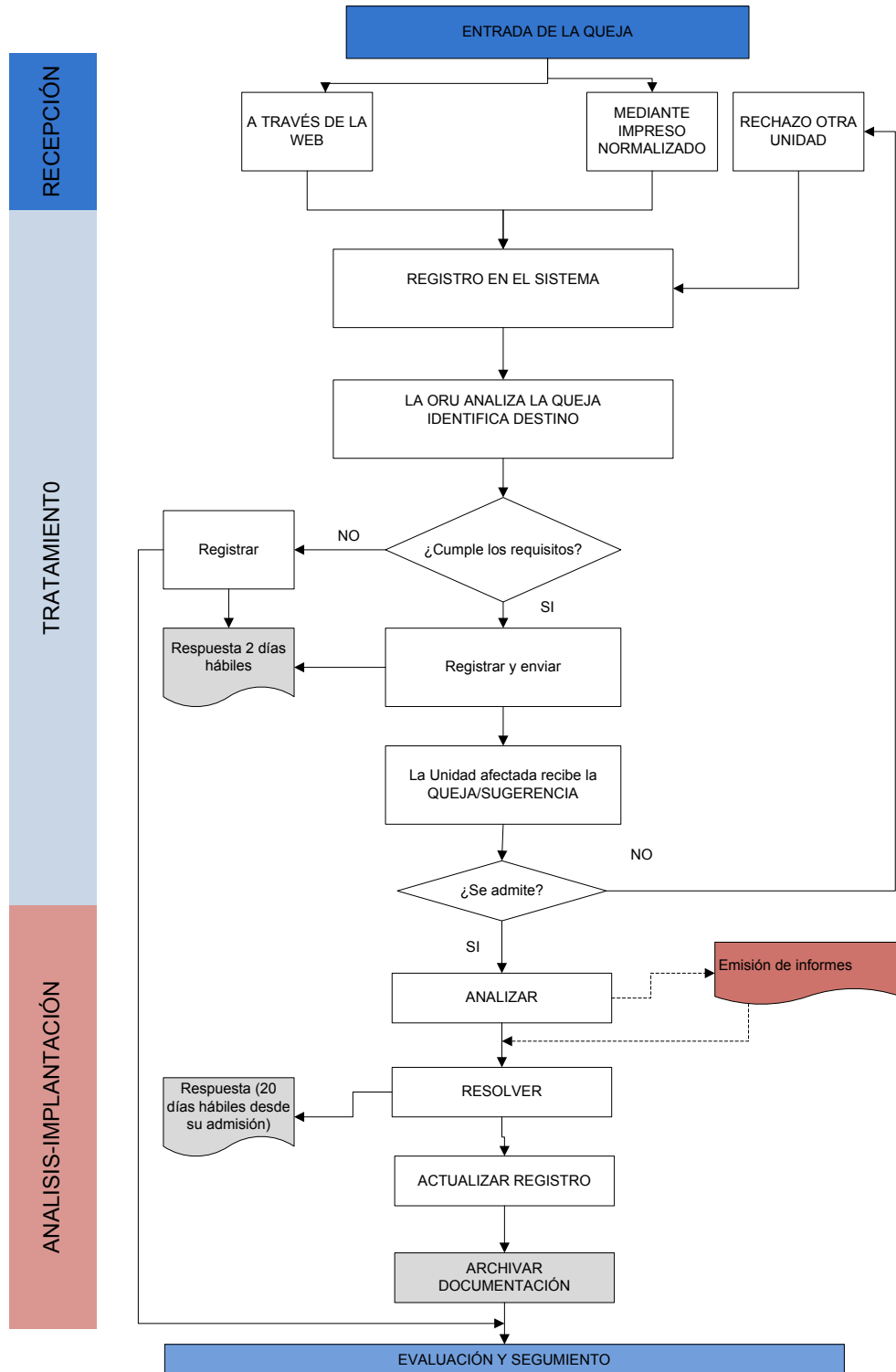
En aras a la consecución de la mejora continua de los servicios, si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, de oficio por la propia unidad afectada, o bien a instancia de los Órganos de


 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

Gobierno de la Universidad de Málaga, se iniciarán las actuaciones pertinentes para la puesta en marcha del correspondiente plan de mejora.



### FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ORU



 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

## 5.2.4 Aspectos Generales en la Tramitación

### 5.2.4.1 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 Oficina de Relaciones con el Usuario/a. En otro caso, se generará una respuesta cortes desde el sistema informático.

En cualquier caso, estas gestiones se realizarán siempre por la Oficina de Relaciones con el Usuario/a, 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.

### 5.2.4.2 Codificación de Quejas o Sugerencias.-

La estructura de códigos se puede elaborar a partir de la identificación del Servicio, Centro o Unidad, que constituirían el primer nivel del código (alfabético), precedido de la “Q” de queja, o la “S” de sugerencia y seguido por los niveles relativos a la dimensión, el atributo y las características (numéricos).

Por ejemplo, una queja referida a una información deficiente en un trámite del servicio “Conserjería” se codificaría como sigue: Q/09/121

Una sugerencia referida al autoritarismo en el trato en un trámite del servicio “Conserjería” se codificaría como sigue: S/09/23

## DIMENSIONES

### 1.- INFORMACIÓN

- 11 Accesibilidad de las instalaciones:
  - 111 Presencial
  - 112 Telefónica
  - 113 Telemática
- 12 Calidad de la información:
  - 121 Información deficiente o incompleta
  - 122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del empleado público
  - 123 Nivel de definición de los requisitos previos

### 2.- TRATO A LOS CIUDADANOS

- 21 Falta de amabilidad, cortesía o educación
- 22 Falta de interés en ayudar al ciudadano
- 23 Autoritarismo



- 24 Falta de equidad en el trato
- 25 Conocimientos y ayuda de los funcionarios
- 26 Nivel de comprensión de los problemas planteados

### **3.- CALIDAD DEL SERVICIO**

- 31 Falta de simplicidad del procedimiento administrativo
- 32 Tiempos de espera excesivos
- 33 Problemas de coordinación entre departamentos
- 34 Petición de documentación innecesaria
- 35 Falta de recursos humanos
- 36 Horarios
- 37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
- 38 Otras incidencias en la gestión

### **4.- INSTALACIONES**


- 41 Accesibilidad de las instalaciones
- 42 Barreras físicas o arquitectónicas
- 43 Condiciones ambientales y físicas
- 44 Recursos tecnológicos
- 45 Mobiliario
- 46 Falta de espacios o inadecuación de los existentes

### **5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS**

#### **6.- INCIDENCIAS DOCENTES**

- 61 Inasistencia del profesor
- 62 Cambios reiterados en el profesorado previsto para cada grupo
- 63 Retrasos superiores a los 10 minutos con respecto al inicio programado de la actividad docente
- 64 Cambios no justificados en la programación docente, tanto teórica como práctica publicada en la página web
- 65 Cambios en la composición de los grupos teóricos y prácticos programados
- 66 Cambios en la programación de exámenes
- 67 Problemas relativos al funcionamiento o estado de las aulas, laboratorios y talleres, así como de sus equipamientos

Cada responsable del Sistema de Calidad, así como la propia Oficina de Relaciones con el usuario/a podrá tipificar las Sugerencias, Felicitaciones y Quejas que registren.

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

#### 5.2.4.3 Respuesta de Quejas o Sugerencias.-

Las quejas registradas en el procedimiento de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas implicarán una respuesta por parte del Responsable del Sistema de Calidad afectado en todo caso. Las sugerencias que no se tramiten de forma anónima tendrán el mismo tratamiento.

Recibidas las Sugerencias y Quejas en la unidad administrativa afectada, 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.

Los Sistema de Calidad afectados, o bien la propia Oficina de Relaciones con el Usuario/a emitirá su respuesta según la preferencia indicada por el interesado en el formulario de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas (bien mediante correo electrónico, bien mediante correo ordinario).

#### 5.2.4.4 Plazos.-


A efectos de cómputo de plazos para la resolución de las Sugerencias, Felicitaciones y Quejas presentadas, se considerarán inhábiles sábados y domingos, así como el mes de Agosto.

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.

#### 5.2.4.5 Consulta de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas.-

Las unidades administrativas podrán consultar las sugerencias, felicitaciones o quejas que tengan entrada en las mismas desde la pantalla Listados\_Quejas/Sugerencias, desde la que será posible la obtención de listados de acuerdo con los siguientes criterios de búsqueda:

- Tipo (Queja o Sugerencia)
- Referencia de la Queja o Sugerencia
- Fecha de entrada / Fecha de respuesta
- Colectivo
- Datos del Interesado
- Causa tipo / respuesta tipo
- Según el contenido de la queja o sugerencia (que contengan un determinado texto en el campo hecho de la Q/S)
- Según la respuesta a la queja o sugerencia (que contengan un determinado texto en el campo respuesta de la Q/S)
- En función de que se haya implementado mejora o no

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

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





UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

## Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas

Vicerrectorado de Calidad,  
Planificación Estratégica y  
Responsabilidad Social

### ANEXO I



Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y RS  
Oficina de Relaciones con el Usuario/a



EFQM  
Committed to excellence

#### FORMULARIO DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS

A través de este formulario puede expresar sus opiniones, inquietudes, iniciativas, propuestas de mejora o comentarios sobre cualquier aspecto de esta Universidad, así como poner de manifiesto cualquier actuación irregular detectada en el funcionamiento de los servicios que presta la Universidad de Málaga.

#### DATOS PERSONALES

NOMBRE			
APELLIDOS			
DOMICILIO			
CODIGO POSTAL		PROVINCIA	
NIF o PASAPORTE		CORREO ELECTRONICO	
TELEFONO			

#### VINCULACIÓN CON LA UNIVERSIDAD

ESTUDIANTE     PDI     PAS     OTROS

#### DATOS DE LA UNIDAD O SERVICIO QUE ORIGINA LA SUGERENCIA O QUEJA

Denominación Unidad o Servicio		Fecha de la incidencia	
--------------------------------	--	------------------------	--

Marque la casilla que procede:

SUGERENCIA     FELICITACIÓN     QUEJA

Motivo de la sugerencia/queja:

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su sugerencia o queja:

CORREO ELECTRÓNICO     CARTA

Recibida la queja o sugerencia, la unidad o servicio responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.


La Universidad de Málaga garantiza que todos los datos recogidos a través del formulario serán utilizados en la forma y con las limitaciones y derechos que concede la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. La cumplimentación de los datos de carácter voluntario implicará la autorización de su uso para fines estrictamente relacionados con este procedimiento.

Fecha y firma del interesado: .....

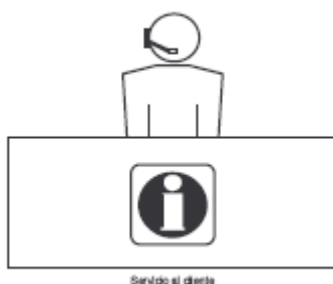
Edificio Pabellón de Gobierno – Campus de El Ejido – 2ª planta  
Tel: 952 13 43 47 Fax: 952 13 70 07 Correo Electrónico: [granconsejo@uma.es](mailto:granconsejo@uma.es)  
[www.uma.es/ou](http://www.uma.es/ou)



EFQM  
Committed to excellence

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>Procedimiento General de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social</p>
--	---	--

ANEXO II  
CARTELERÍA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS  
Servicio al cliente



ESTA UNIVERSIDAD PONE A SU DISPOSICIÓN  
HOJAS DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS  
PARA POSIBILITAR UNA MEJORA CONTINUA  
DE SUS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.  
GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

THIS UNIVERSITY HAS COMPLAINT AND SUGGESTION  
FORMS AVAILABLE IN ORDER TO MAKE POSSIBLE  
A CONTINUAL IMPROVEMENT OF  
OUR ADMINISTRATIVE SERVICES.  
WE THANK YOU FOR PARTICIPATING