



Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO GENERAL

Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| Elaborado: 02/04/04 Sección de Planificación y Organización (SORAD) | Revisado: 13/04/04 Jefe del Servicio de Organización y Racionalización Administrativa | Aprobado: 23/04/04 Gerente |
|---|---|--------------------------------------|

| | | | | | |
|---------|----------|----------|--|--|--|
| Edición | 00 | 01 | | | |
| Fecha | 25/07/03 | 23/04/04 | | | |

| | |
|---|--------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 2 de 23 |

ÍNDICE

| | Página |
|--|--------|
| 1.- OBJETO | 3 |
| 2.- ALCANCE | 3 |
| 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 3 |
| 4.- ÁREAS INVOLUCRADAS | 4 |
| 5.- DESARROLLO | 5 |
| 6.- HISTÓRICO DE CAMBIOS | 19 |
| 7.- ANEXO I: FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS | 20 |
| 8.- ANEXO II: CARTELERÍA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS | 23 |

| | |
|---|--------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 3 de 23 |

1.- OBJETO

Este procedimiento tiene como finalidad establecer las tareas a desarrollar para la apertura, tratamiento y cierre de quejas y sugerencias de cualquier persona afectada por la gestión de la administración y servicios de la Universidad de Almería.

En este sentido, las quejas y sugerencias relacionadas con docencia e investigación quedan fuera del ámbito de este procedimiento, por lo que si tienen entrada por los medios habilitados en el presente procedimiento, las unidades afectadas se limitarán a su remisión a la Unidad de Quejas y Sugerencias, que procederá a su traslado a la Inspección de Servicios de la UAL, resolviendo ésta conforme a los criterios que tenga establecidos para ello.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de obligado cumplimiento para aquel personal de administración y servicios (PAS) que tramite cualquier queja o sugerencia presentada por los destinatarios de las gestiones realizadas en el ámbito de la administración y servicios de la Universidad de Almería.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- 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 ISO 9001:2000
- Especificación Técnica (ET2/PG-05).

Su contenido estará disponible para los usuarios del Sistema de Calidad desde la ayuda de la aplicación del Sistema de Calidad en Campus Virtual.

| | |
|---|--------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 4 de 23 |

La documentación referenciada se encuentra disponible en la siguiente dirección:
http://sorad.ual.es/calidad_pas/

- 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 Calidad:** Se aplica a aquellas organizaciones que identifiquen sus procesos conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, 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.

4.- ÁREAS INVOLUCRADAS

El presente procedimiento afecta a la Unidad de Quejas y Sugerencias, además de a todas las áreas, unidades, servicios o secciones, o cualquier persona perteneciente al Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Almería que registre la apertura de cualquier queja o sugerencia, o bien que gestione aquellas que tienen por objeto el área, unidad, servicio, sección o departamento al que pertenezcan.

| | |
|---|--------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 5 de 23 |

Se entiende por área, unidad, servicio, sección o departamento las que con la misma denominación se encuentren en la Relación de Puestos de Trabajo vigente en cada momento.

5.- DESARROLLO

Este procedimiento tiene como finalidad el establecimiento de un servicio de atención de quejas y sugerencias 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 Almería.

El procedimiento contempla las tareas a desarrollar en la apertura, el tratamiento y el cierre de las quejas o sugerencias, así como su control y seguimiento. Todas estas tareas se soportan sobre la aplicación informática gestionada de forma centralizada en Campus Virtual.

En este sentido, la apertura, gestión y cierre de las quejas o sugerencias podrá realizarse de forma descentralizada o bien directamente por la Unidad de Quejas y Sugerencias, mientras que el control y seguimiento de las mismas se realizará en cualquier caso de forma centralizada desde la Unidad de Quejas y Sugerencias.

En todas las unidades administrativas existirá un cartel indicativo de la existencia de un servicio de Quejas y Sugerencias 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 quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y servicios de la Universidad de Almería:

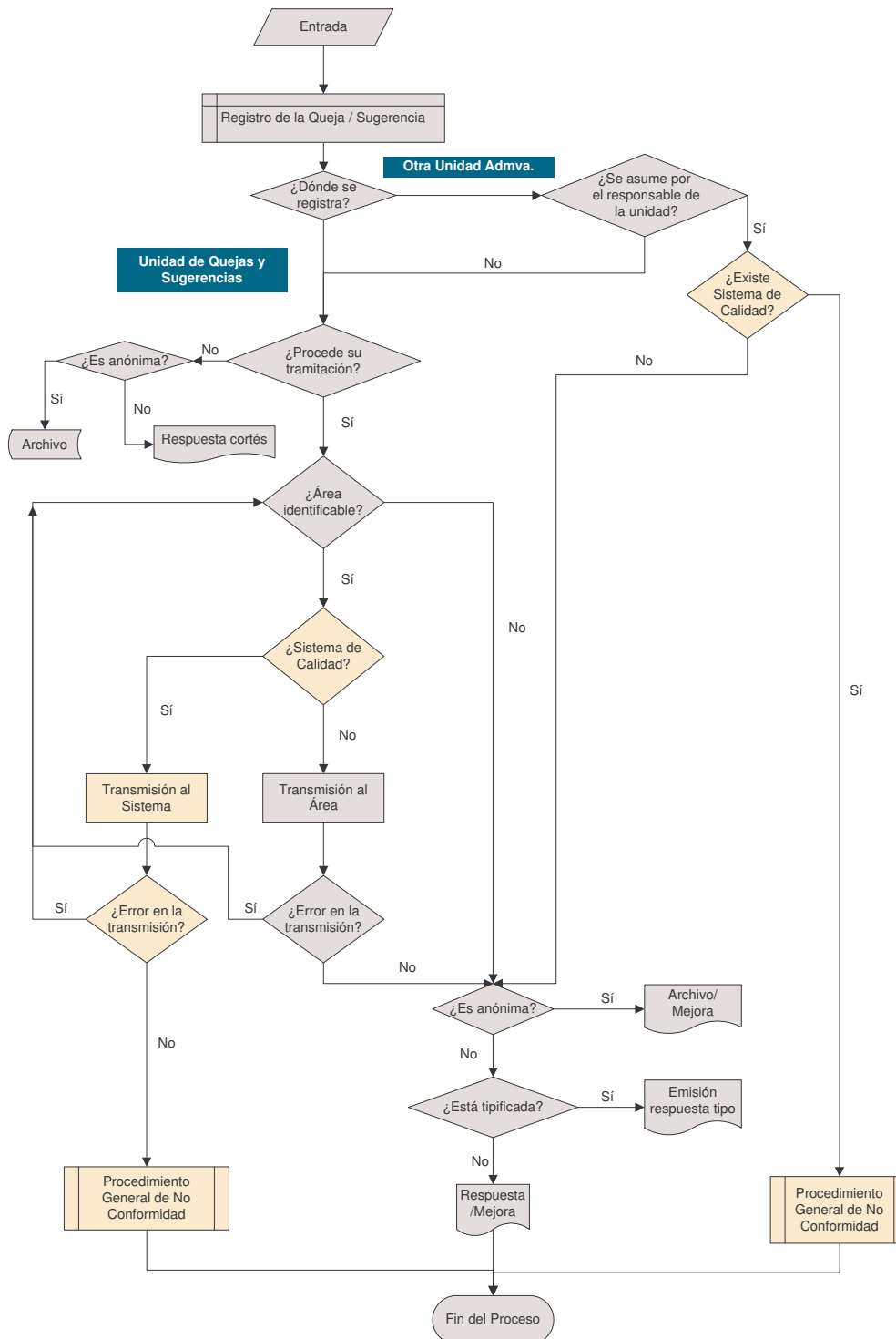


Figura 1. Diagrama de Flujo del Procedimiento de Quejas y Sugerencias

| | |
|---|--------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 7 de 23 |

5.1. Apertura. Forma de presentación

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

- Mediante **Formulario** de Quejas y Sugerencias (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 Quejas y Sugerencias estará disponible en todas las unidades administrativas de la Universidad de Almería.

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

Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal responsable del registro de quejas y sugerencias (en cualquier unidad administrativa de la Universidad de Almería), 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 quejas y sugerencias a la Unidad de Quejas y Sugerencias. Se mecanizarán por el personal que preste servicios en la misma aquellos formularios recibidos en formato papel.
- Presentación del formulario de quejas y sugerencias 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 o sugerencia presentada. Los formularios se remitirán,

| | |
|---|--------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 8 de 23 |

una vez registrada la queja o sugerencia en la aplicación informática, a la Unidad de Quejas y Sugerencias para apertura de expediente y archivo.

- Los interesados que pertenezcan a la comunidad universitaria y dispongan de acceso personalizado a **Campus Virtual**, dispondrán asimismo de la posibilidad de presentar sus quejas o sugerencias directamente vía *web*, quedando registradas en la aplicación que gestiona el servicio de atención de Quejas y Sugerencias (opción *Introducir mi queja o sugerencia*). Estas entradas serán dirigidas por la aplicación directamente a la Unidad de Quejas y Sugerencias, que, en su caso, podrá asignarlas a la unidad que estime oportuno para resolver.
- Una forma residual de entrada en el sistema de atención de quejas y sugerencias, 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 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.

Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias

PG - 08

Edición: 01

Hoja 9 de 23

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Buzón de quejas y Sugerencias

Formulario de Quejas y Sugerencias

Queja Colectivo

Sugerencia

DATOS PERSONALES
(obligatorio en caso de presentación de Queja)

NIF:

Primer apellido Segundo apellido Nombre

Dirección Postal C.P.

Localidad Provincia País

E-mail Teléfono

Medio para recibir la respuesta:

Correo Postal E-mail

HECHOS DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Si se refiere a alguna presentada con anterioridad indicar su referencia Nº/Año: /

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.

Nota : A los efectos previstos en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa de que los datos personales que usted nos facilita en este formulario 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, usted podrá ejercitar los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación, en los términos previstos en la indicada Ley Orgánica 15/99 dirigiéndose a la Gerencia de esta universidad.

Figura 2. Formulario Web de entrada de Quejas y Sugerencias

| | |
|---|---------------|
| <h2>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</h2> | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 10 de 23 |

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 quejas y sugerencias

La tramitación interna de las quejas o sugerencias 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 la unidad para la gestión de quejas y sugerencias solicitará un perfil de usuario a la Unidad de Quejas y Sugerencias (gerencia@ual.es) para la gestión de las quejas y sugerencias propias de su unidad administrativa.

Asimismo, podrá delegar total o parcialmente sus funciones en el personal de administración y servicios destinado en la unidad de su responsabilidad (pantalla de *gestión de usuarios*). 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 tipo B:** Acumula a la opción anterior, la posibilidad de responder los informes solicitados a la unidad
- **Usuario tipo A:** Acumula 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 las quejas y sugerencias de la unidad.

Fuera del ámbito de actuación específico de cada unidad administrativa, existirá un perfil de **administrador**, asignado al personal de la Unidad de Quejas y Sugerencias, para

Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias

PG - 08

Edición: 01

Hoja 11 de 23

la gestión del Sistema, así como al SORAD, para la gestión de los resultados y control de los indicadores asociados al procedimiento.

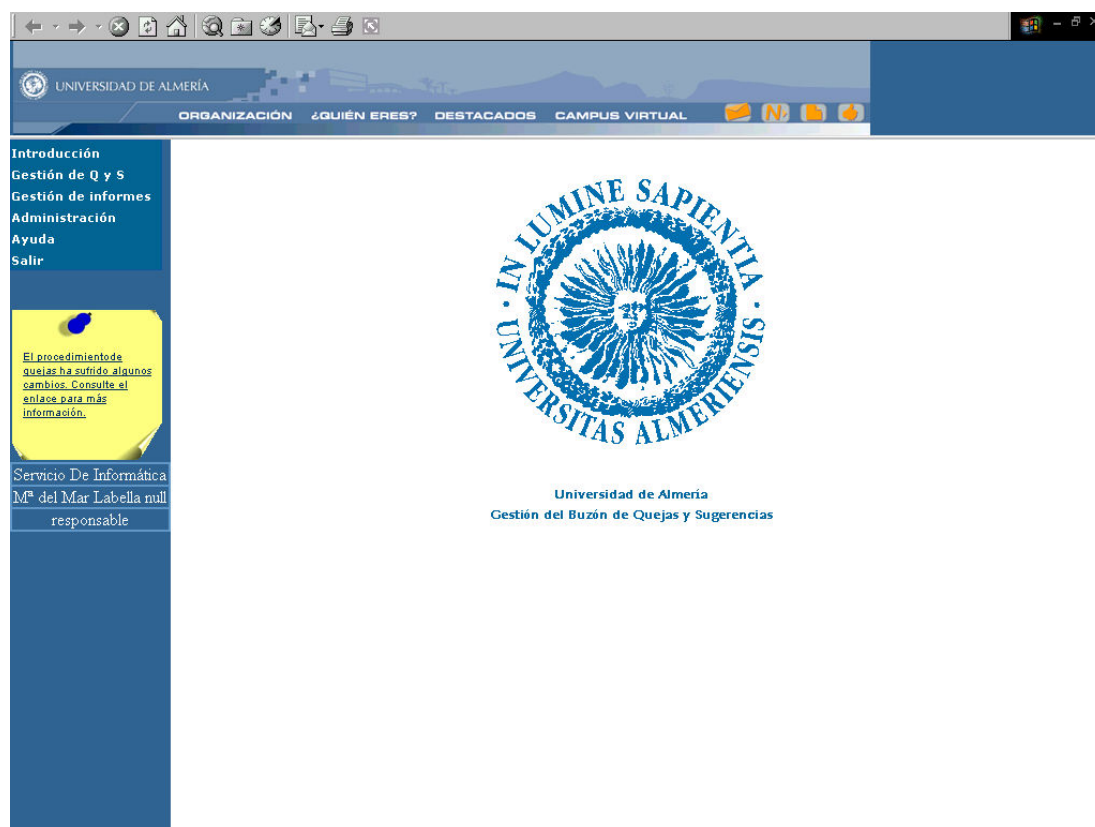


Figura 3. Aplicación Informática: Pantalla principal Responsable Gestión de Quejas y Sugerencias

5.2.2 Gestión a nivel de Unidad Administrativa

Para todas las Quejas o Sugerencias registradas en la unidad, o bien que le sean asignadas desde la Unidad de Quejas y Sugerencias, 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 Unidad de Quejas y Sugerencias).

| | |
|---|---------------|
| <h2>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</h2> | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 12 de 23 |

El responsable dispondrá de un plazo de 3 días hábiles para la toma de decisión de **asumir** la queja o sugerencia, 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 Unidad de Quejas y Sugerencias. Transcurrido este plazo sin que el responsable decida, la queja o sugerencia pasará de forma automática a gestionarse desde la Unidad de Quejas y Sugerencias.

Desde la unidad responsable de la resolución de la queja o sugerencia 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 Unidad de Quejas y Sugerencias para la emisión de **informes** de cara a la resolución de quejas y sugerencias 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. (*ver epígrafe "gestión a nivel de Unidad de Quejas y Sugerencias"*)

Los responsables de las unidades administrativas a las cuales les han sido asignadas quejas o sugerencias desde la Unidad de Quejas y Sugerencias, 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 y Sugerencias). En este sentido, si la Unidad de Quejas y Sugerencias ha efectuado una **asignación** errónea, el responsable de la unidad administrativa podrá rechazarla, dando lugar a una nueva asignación por parte de la Unidad de Quejas y Sugerencias.

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

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

| | |
|---|---------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 13 de 23 |

El responsable de la unidad podrá determinar a cualquiera de los usuarios de su unidad administrativa como preferente para la emisión de la respuesta a una queja o sugerencia en concreto, quedando reflejada esta acción desde la aplicación informática.

Para dar cumplimiento al objetivo de la **mejora continua** de los servicios, 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 quejas y sugerencias podrán comunicar a los interesados, si lo estiman oportuno el detalle de las mejoras implementadas.

5.2.3 Gestión a nivel de áreas del Sistema de Gestión de Calidad

Para todas las Quejas o Sugerencias registradas en la unidad, o bien que le sean asignadas desde la Unidad de Quejas y Sugerencias, el responsable designado en el Manual de Calidad 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 Unidad de Quejas y Sugerencias).

Para mayor detalle sobre el tratamiento de la asunción, gestión de informes y respuesta y resolución de quejas y sugerencias, consultar el epígrafe anterior (Gestión a nivel de Unidad Administrativa).

Cualquier queja o sugerencia perteneciente a una unidad o proceso incluido en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, necesariamente dará lugar a un registro de **no conformidad** del Sistema, de acuerdo con la especificación técnica ET2/PG-05, reflejada en la ayuda del programa informático.

En aras a la consecución de la **mejora continua** de los servicios, las acciones a tomar se llevarán a cabo desde el Procedimiento General de Producto no Conforme (PG-05) y, en su caso, desde el Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas (PG-06), por los responsables determinados al efecto en el Manual de Calidad.

Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias

PG - 08

Edición: 01

Hoja 14 de 23

Las actuaciones de mejora implementadas se reflejarán mediante una casilla de verificación en la *bandeja de salida* de la aplicación informática. Además, los responsables de la gestión de quejas y sugerencias podrán comunicar a los interesados, si lo estiman oportuno el detalle de las mejoras implementadas.

La actualización del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Almería, así como la concesión de perfiles para gestión de quejas y sugerencias a los responsables de las nuevas áreas incluidas en el mismo, será función del SORAD.

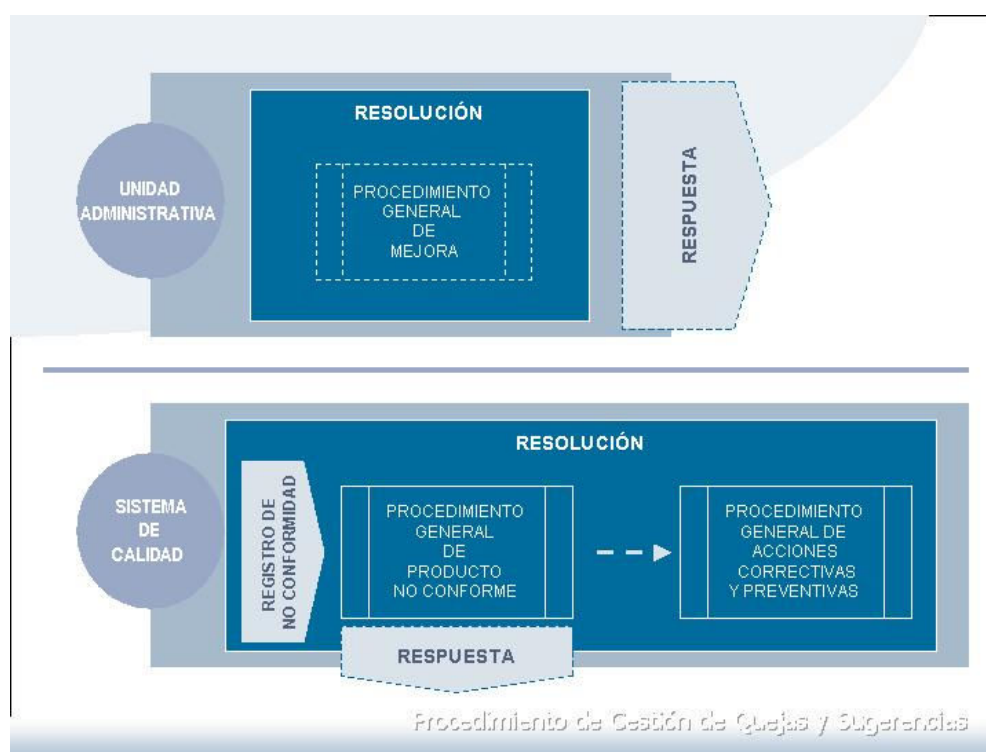


Figura 4 .- Normalización de la implementación de mejoras derivadas de Quejas y Sugerencias

| | |
|---|---------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 15 de 23 |

5.2.4 Gestión a nivel de Unidad de Quejas y Sugerencias

El personal de administración y servicios con destino en la misma decidirá la **procedencia** o no de su tramitación (Este trámite se entenderá realizado para aquellas quejas o sugerencias que hayan tenido entrada en unidad administrativa distinta a la Unidad de Quejas y Sugerencias y que hayan sido asumidas por las mismas; no así para las no asumidas).

En el caso de quejas o sugerencias improcedentes en las que se haya identificado el interesado, la Unidad de Quejas y Sugerencias en el texto de la respuesta acompañará la causa de la improcedencia.

Una vez determinada la procedencia de su tramitación, la Unidad de Quejas y Sugerencias 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 Almería, 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 Unidad de Quejas y Sugerencias. 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 Unidad de Quejas y Sugerencias 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 quejas y sugerencias, 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

| | |
|---|---------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 16 de 23 |

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 administrativa afectada, o bien a instancia de la Gerencia de la Universidad de Almería, se iniciarán las actuaciones pertinentes para la puesta en marcha del correspondiente plan de mejora.

5.2.5 Aspectos Generales en la Tramitación

5.2.5.1 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 de Quejas y Sugerencias. En otro caso, se generará una respuesta cortés desde el sistema informático.

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

5.2.5.2 Tipificación de Quejas o Sugerencias .-

Cada unidad administrativa, así como la propia Unidad de Quejas y Sugerencias podrá tipificar las quejas y sugerencias que registren, para posibilitar la generación de respuestas automáticas en función de la causa tipificada.

5.2.5.3 Respuesta de Quejas o Sugerencias .-

Las quejas registradas en el procedimiento de quejas y sugerencias implicarán una respuesta por parte de las unidades administrativas afectadas en todo caso. Las sugerencias que no se tramiten de forma anónima tendrán el mismo tratamiento.

Recibidas las quejas y sugerencias 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.

| | |
|---|---------------|
| <h2>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</h2> | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 17 de 23 |

La unidad administrativa afectada, o bien la propia Unidad de Quejas y Sugerencias emitirá su respuesta según la preferencia indicada por el interesado en el formulario de quejas y sugerencias (bien mediante correo electrónico, bien mediante correo ordinario).

Las quejas y sugerencias respondidas y finalizadas pasarán en la aplicación informática a la *bandeja de salida* de la unidad administrativa responsable de su resolución.

5.2.5.4 Plazos .-

A efectos de cómputo de plazos para la resolución de las quejas y sugerencias 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

5.2.5.5 Consulta de Quejas y Sugerencias .-

Las unidades administrativas podrán consultar las quejas o sugerencias 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*)

| | |
|---|---------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 18 de 23 |

- 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 o sugerencias 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 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.

| | |
|---|---------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 19 de 23 |

7.- 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 subepígrafes: 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 |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 20 de 23 |

ANEXO I

FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

GERENCIA

Unidad de Quejas y Sugerencias

Queja

(las sugerencias podrán realizarse de forma anónima) Sugerencia (1)

Indique el colectivo al que pertenece:

Alumno

PAS Funcionario

PDI

Visitante

PAS Laboral

Otros

Datos Personales:

(Obligatorio en caso de presentación de queja) (2)

Apellidos Nombre DNI

Dirección Postal C.P.

Localidad Provincia

País E-mail Teléfono

Indique el medio por el cual desea recibir la respuesta a su queja/sugerencia:

Correo Postal

Correo Electrónico

Hechos en los que se fundamenta la queja o sugerencia

Si esta Queja o Sugerencia hace referencia a alguna presentada con anterioridad por vd., indicar el código de referencia de la misma: (3)

En, a de de

Fdo.

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.

(1) **Quejas:** Causas que se fundamenten en desatención, tardanza o cualquier otra anomalía derivada de la prestación del servicio.

Sugerencias: Aportación de ideas o iniciativas para la mejora futura de la administración y servicios de la Universidad.

(2) Art. 18.4 del Real Decreto 208/1996, de 9 de Febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano: "Las sugerencias o iniciativas podrán presentarse de forma anónima."

A los efectos previstos en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa de que los datos personales que usted nos facilita en este formulario 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, usted podrá ejercitar los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación, en los términos previstos en la indicada Ley Orgánica 15/99 dirigiéndose a la Gerencia de esta universidad.

(3) En el momento en que se registra la Queja/Sugerencia en la aplicación informática, desde la misma se generará una comunicación automática en la cual se incluirá el código asignado para su tramitación. El envío de esta comunicación al interesado se realizará por el mismo medio elegido para la recepción de la respuesta.

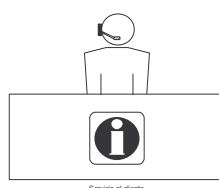
Este trámite supone una garantía para el interesado de que su Queja/Sugerencia se está gestionando conforme al Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias (PG-08) del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Almería.

Para cualquier aclaración respecto de la gestión de su Queja/Sugerencia, podrá dirigirse a la Unidad de Quejas y Sugerencias haciendo referencia al código correspondiente.

| | |
|--|---------------|
| Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias | PG - 08 |
| | Edición: 01 |
| | Hoja 23 de 23 |

ANEXO II

CARTELERÍA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



ESTA UNIVERSIDAD PONE A SU DISPOSICIÓN
HOJAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
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