

Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO GENERAL**

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

Edición	00	01	02	03	04	05
Fecha	25/07/2003	23/04/2004	03/05/2007	23/03/2009	20/06/2012	07/05/2012
Edición	06	07	08	09	10	11
Fecha	28/09/2016	15/05/2026				

**Elaborado:** Emilio del Castillo Alarcón

**Cargo:** Jefe de Sección Evaluación y Calidad

**Revisión funcional:** Ramón Iglesias Aragón

**Cargo:** Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación  
y Calidad

**Aprobado:** José Céspedes Lorente

**Cargo:** Rector

*Fechado y Firmado digitalmente en el pie de página*

<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	<b>PG-07 (ADM)</b>
	<b>Edición: 07</b>
	<b>Hoja 2 de 21</b>

## ÍNDICE

1.	OBJETO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
3.1.	Vocabulario.....	4
4.	ÁREAS INVOLUCRADAS.....	5
5.	DESARROLLO .....	6
5.1.	Forma de presentación.....	6
5.2.	Pertinencia de la QS.....	8
5.3.	Determinación de parámetros y asignación.....	9
5.4.	Gestión dentro del Área. Perfiles .....	10
5.5.	Plazos .....	11
5.6.	Elaboración y envío de respuesta de la QS.....	12
5.7.	Encuesta de satisfacción con la respuesta.....	15
5.8.	Generación de No Conformidad.....	15
5.9.	Finalización de la QS .....	15
5.10.	Elaboración de Memoria.....	16
5.11.	Aspectos legales.....	16
6.	FLUJOGRAMA .....	17
7.	HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	18
8.	ANEXO I.....	21

<p><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 3 de 21

## 1. OBJETO

Este procedimiento general tiene como finalidad regular el establecimiento de un servicio de atención de quejas 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, (PTGAS o PDI) que tramite cualquier queja o sugerencia, en adelante QS, presentada por los usuarios de la Universidad de Almería, en adelante 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).
- 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.
- Estatutos de la Universidad de Almería.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

<p style="text-align: center;"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 4 de 21

- Norma ISO 9001 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 universitario mediante los cuales se gestiona la calidad de este, 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

<p><b>Procedimiento General de</b></p> <p><b>Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 5 de 21

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.

**Aplicación de QS.** Desarrollo informático creado por el Área de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (ATIC) 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.

**No Conformidad.** En calidad una no conformidad es el incumplimiento de un requisito establecido en el sistema general de calidad. Implica una desviación que afecta a la calidad y requiere de acciones correctivas.

**Tablas de asignaciones.** Es una tabla con la relación de los órganos responsables de asumir/responder las Q/S según corresponda la temática del asunto.

## 4. ÁREAS INVOLUCRADAS

El presente procedimiento afecta a la Unidad de Quejas y Sugerencias, en adelante UQS, perteneciente al Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC), además de a todos los centros, departamentos, órganos, 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.

<p align="center"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 6 de 21

## 5. DESARROLLO

Este procedimiento establece las tareas a desarrollar para la apertura, tratamiento y cierre de quejas 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 y unidades 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 estas, 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 el apartado 6 flujograma se desarrolla gráficamente el procedimiento de gestión de Quejas y Sugerencias.

En todas las unidades existirá un cartel indicativo de la existencia de un Servicio de Quejas y Sugerencias para el uso de los interesados. (Anexo I)

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

### 5.1. 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:

- Para estudiantes, PDI, y PTGAS en Campus Virtual, siendo necesario para esta vía disponer de usuario/contraseña de acceso.
- Exclusivamente para empresas, entidades y usuarios externos a la Universidad de Almería que no posean claves de acceso a Campus Virtual, disponen de un Formulario on-line en la web de la Universidad de Almería.

<p align="center"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	<p align="center"><b>PG-07 (ADM)</b></p>
	<p align="center"><b>Edición: 07</b></p>
	<p align="center"><b>Hoja 7 de 21</b></p>

También se considerarán aquellas quejas y sugerencias que tengan entrada conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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, PTGAS o PDI, disponen de acceso personalizado en Campus Virtual y tienen la opción de presentar sus quejas o sugerencias en la aplicación a través de la opción: “Presentación de queja o sugerencia”.

La aplicación informática permite adjuntar archivos en determinados formatos en la presentación de una QS. Estos archivos, en todo caso, cumplirán la ley de protección de datos vigente.

#### **5.1.2. Presentación mediante formulario on-line**

Exclusivamente para empresas, entidades y usuarios externos a la Universidad de Almería que no posean claves de acceso en Campus Virtual, podrán dirigir sus quejas o sugerencias a través de un formulario online al efecto disponible en la página web de la Universidad de Almería.

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

No se tendrán en cuenta las QS presentadas a través del formulario on-line donde los datos del usuario no puedan determinarse o estén incompletos.

#### **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 respuesta.

<p align="center"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 8 de 21

A todas las QS grabadas en el programa éste les asignará automáticamente 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 grabados 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, tras su lectura detallada, pueden darse los siguientes supuestos:

- Que de ella se deduzca que es una consulta o que no se aporten los datos suficientes para su asignación a otra área de la Universidad.
- 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 que está disponible en la página web de la unidad.

La Unidad de Quejas y Sugerencias mantendrá actualizadas las Tablas de Asignaciones académicas y/o administrativas y a disposición de las áreas para su consulta.

### **5.2.1. Cuando la QS es una consulta o los datos son insuficientes**

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 de este. Esta gestión se realizará 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.

<p><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 9 de 21

En este supuesto, y si está determinada la identidad del usuario, la Unidad de Quejas y Sugerencias procederá a realizar una respuesta de comunicación cortés y en el texto se indicará 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.

La clasificación de la QS entre si *queja o sugerencia*, y *la cualidad* que afecta en el servicio afectado (eficacia, eficiencia, atención, instalaciones, etc.).

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 las Tablas de Asignaciones.

Las Tablas de Asignaciones a las áreas serán elaboradas y actualizadas por la Unidad de Quejas y Sugerencias según el asunto de la QS y supervisadas por el Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad.

En este punto pueden darse los siguientes supuestos:

- Que exista o no área de asignación de la QS en las Tablas de Asignaciones para el asunto de la QS.
- Que esté o no definida la persona responsable o esté desactualizado en asunto en la Tabla de Asignaciones que corresponda.

<p align="center"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 10 de 21

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

Una vez determinada el Área de QS se procederá a realizar la asignación de la QS según el orden de prelación.

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 en Campus Virtual.

En este punto se pueden dar dos situaciones:

- Que la QS sea asumida por el Área asignada. En este caso el proceso continúa con la aceptación y su respuesta.
- Que la QS no sea asumida por el Área asignada. 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.

Todas las quejas o sugerencias han de ser respondidas, no pudiendo quedar sin respuesta al usuario.

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 Servicio o al Defensor Universitario, según proceda, como garantía del usuario.

En el proceso de gestión técnica de una QS las áreas estarán asesoradas en todo momento por la Unidad de Quejas y Sugerencias.

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

La Unidad de Quejas y Sugerencias, como administradora del programa, asigna los permisos con el perfil de “responsable” a las personas responsables de responder una QS en cada una de las áreas de QS.

<p align="center"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 11 de 21

La persona responsable es la que recibe el correo de comunicación de entrada de una QS en su área y podrá asignar a su vez un “responsable para la respuesta” a la QS dentro del conjunto del personal adscrito a su área o ser respondida por él mismo.

Igualmente, el responsable debe tener en cuenta el tipo de perfil asignado al personal de su Área, (asignación y cambio de tipo de perfiles).

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

- Usuario tipo B: Faculta para introducir quejas o sugerencias en el sistema y la posibilidad de responder los informes solicitados a la unidad por otra unidad.
- Usuario tipo A: Incorpora a la opción anterior 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 su área.

### 5.5. Plazos

El Área de QS dispone de 3 días hábiles para asumir o no asumir una QS y, una vez asumida, dispone de 15 días hábiles para la realización y el envío de la respuesta al usuario.

La plataforma de QS emitirá, de forma automática, un preaviso mediante correo electrónico a la persona responsable, 48 horas antes del vencimiento del plazo para el envío de la respuesta.

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

- Informe: cuanto se trata de recabar de otra Área de la UAL o de sí misma información de interés para la respuesta de la QS.
- Comunicación: cuando se trata de recabar información adicional del propio usuario de la QS.

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).

A efectos de cómputo de plazos para asumir, no asumir o dar respuesta a las QS presentadas, se considerarán inhábiles los días así establecidos en la normativa de la Universidad de Almería.

<p align="center"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 12 de 21

## 5.6. Elaboración y envío de respuesta de la QS

Se entiende por “respuesta” al comunicado que emite la unidad de destino a todas las cuestiones planteadas por el usuario en la queja o sugerencia, después de haber recabado, en su caso, los informes que se consideren necesarios.

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.

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

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.

Una vez cumplidos todos los requisitos en la elaboración de la respuesta, el Área QS, enviará su respuesta mediante el correo electrónico siguiendo los pasos del programa.

### 5.6.1. Selección de respuestas tipo. Modelos

Para agilizar el proceso de confección de respuesta el programa permite que se pueda elegir una respuesta tipo (queja o sugerencia) preestablecida.

<p align="center"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 13 de 21

Estas “respuestas tipo” pueden ser:

- Las genéricas preceptivas, que son definidas por la Unidad de QS con un modelo de queja o sugerencia.
- Las propias de cada Área, que son definidas por el responsable de cada Área.

Modelo tipo respuesta a queja

“Estimad[o/a] [nombre],

En relación a su queja nº .. /año, de fecha .. /.. /año, 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.

<p align="center"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 14 de 21

Atentamente.

Nombre y cargo del responsable

Modelo tipo de respuesta: sugerencia

“Estimad[o/a] [nombre],

Se ha recibido su sugerencia nº ../año, de fecha / / año, 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.

Nombre y cargo del responsable.

<p align="center"><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 15 de 21

### **5.7. Encuesta de satisfacción con la respuesta**

Una vez que el usuario a recibido la respuesta a su QS, en el mismo texto de esta, se le indica un enlace web donde se le invita a valorar de forma voluntaria, a través de una encuesta de satisfacción, la respuesta recibida.

Se le harán dos preguntas:

- Una sobre el contenido de la respuesta en relación con su QS
- Otra sobre el tiempo tardado en recibir la respuesta.

### **5.8. Generación de No Conformidad**

Cuando se estime su pertinencia, la causa de una queja puede suponer la generación de una No Conformidad automática en el caso de que el Área QS estuviese en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, 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 para evitar nuevos incidentes como los que han ocasionado la QS y para una mejor prestación de servicios.

#### **5.8.1. Comunicación de Mejora**

Igualmente, es opcional para las Áreas de QS comunicar al usuario posibles mejoras implementadas en sus procesos como consecuencia de la QS recibida.

### **5.9. 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 se estima, se procede a dar por finalizada dicha QS en la aplicación, pasando la QS de la bandeja de entrada a la bandeja de salida donde se archivan las QS ya gestionadas.

Si fuese necesario, y excepcionalmente, la aplicación permite emitir otras respuestas adicionales al usuario, aunque la QS se encuentre en la bandeja de salida.

<p><b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b></p>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 16 de 21

#### **5.10. Elaboración de Memoria**

Al finalizar el año natural se elabora una memoria 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. Esta Memoria será remitida a los órganos competentes recabando, si procede, conformidad sobre las posibles propuestas de mejora o modificaciones para su implementación.

#### **5.11. 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.



<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	<b>PG-07 (ADM)</b>
	<b>Edición: 07</b>
	<b>Hoja 18 de 21</b>

## 7. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº. EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
00	25/07/2003	Creación del procedimiento
01	23/04/2004	<p>Apdo.1.- Delimitación del procedimiento</p> <p>Apdo. 3.- Incorporación especificación técnica</p> <p>Apdo. 5.-</p> <p>Adaptación nuevas funcionalidades de la aplicación informática.</p> <p>Reestructuración e incorporación de nuevos sub-epígrafes:</p> <p>5.2.1 Aspectos Funcionales</p> <p>5.2.2 Gestión a nivel de unidad administrativa</p> <p>5.2.3 Gestión a nivel de área del alcance del SGC</p> <p>5.2.4 Gestión a nivel de unidad de Q/S</p> <p>5.2.5 Aspectos Generales en la Tramitación</p> <p>5.3 Aspectos Legales</p>
02	03/05/2007	<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	23/03/2009	<p>Apdo. 3. – Modificación de documentación de referencia.</p> <p>Actualización a ISO 9001:2008</p>

<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	<b>PG-07 (ADM)</b>
	<b>Edición: 07</b>
	<b>Hoja 19 de 21</b>


O4	12/04/2011	<p>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.</p> <p>Definición del concepto de “respuesta a la queja”</p> <p>Inclusión de un nuevo Anexo III, como modelo a estilos de respuesta.</p>
O5	30/04/2012	<p>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 del apartado 5.2.2, indicando PTGASos a seguir cuando una queja no ha sido asumida en plazo.</p>
O6	28/09/2016	<p>Actualización de los Órganos responsables del procedimiento.</p> <p>Actualización del flujograma.</p> <p>Modificaciones en el texto referidas a la asignación de las QS, los plazos y eliminación del formato papel como medio de presentación de QS.</p> <p>Inclusión de anexos.</p>

<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 20 de 21

07	15/05/2026	<p>Actualización del vocabulario.</p> <p>Actualización de la normativa.</p> <p>Actualización de los órganos según RPT</p> <p>Eliminación de comisiones y coordinadores de título como áreas de QS.</p> <p>Actualización del desarrollo</p> <p>En aspectos legales se incluye la referencia a la normativa de protección de datos</p> <p>Se elimina anexo de tablas de asignación</p>
----	------------	--

<b>Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias</b>	PG-07 (ADM)
	Edición: 07
	Hoja 21 de 21

## 8. ANEXO I



UNIVERSIDAD  
DE ALMERÍA

# QUEJAS Y SUGERENCIAS

LA UNIVERSIDAD DE ALMERIA CUENTA CON UN  
FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS A TU  
DISPOSICIÓN EN NUESTRA WEB.


<http://www.ual.es/quejasysugerencias>

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

THE UNIVERSITY OF ALMERIA HAS A COMPLAINT AND  
SUGGESTIONS FORMS AT YOUR DISPOSITION ON  
OUR WEB.

<http://www.ual.es/quejasysugerencias>

THANK YOU FOR PARTICIPATING



*Código QR disponible*