

MÁSTER

P-3

PROCEDIMIENTO PARA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

### OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es el de establecer un sistema que permita atender las sugerencias y reclamaciones con respecto a elementos propios del Máster, en procesos tales como matrícula, orientación, docencia recibida, programas de movilidad, prácticas en empresas, recursos, instalaciones, servicios, etc.

### REFERENCIA LEGAL

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio, y por el Real Decreto 534/2013 de 12 de julio, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Másteres oficiales. El apartado 9.e establece la necesidad de recoger "procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (alumnado, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones".

### REFERENCIAS PARA LA EVALUACIÓN

La Guía de Apoyo para la Elaboración de la Memoria para la Solicitud de Verificación de Másteres Oficiales (VERIFICA, ANECA) establece en su apartado 9.5 que "las reclamaciones y sugerencias, son consideradas otra fuente de información sobre la satisfacción del alumnado. Se deberá en este procedimiento establecer la sistemática para recoger, tratar y analizar las sugerencias o reclamaciones que las personas implicadas en el máster puedan aportar respecto a la calidad de los estudios, la docencia recibida, las instalaciones, servicios, etc. En la dirección:

<<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>>

se publica el procedimiento general de la Universidad sobre buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (recogida y tratamiento de la información) así como la normativa para su utilización. El análisis y resolución de las quejas las realizará la UCGM o el organismo al que corresponda la incidencia.

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de los Másteres Universitarios (VERIFICA, ANECA), establece que se definan "procedimientos adecuados para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias o reclamaciones del alumnado" y que se especifique "el modo en que utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios".

### SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS

El Máster dispondrá de un canal de atención de sugerencias y reclamaciones que será el establecido con carácter general por la Universidad. En todo caso, en la web del Máster habrá información suficiente de cómo presentar sugerencias y/o reclamaciones y estará disponible el impreso correspondiente, así como publicados los plazos máximos de respuesta. En la actualidad, dicha dirección redirige al Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Córdoba, que se encuentra en la dirección web <<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>>. Como se puede observar, el procedimiento general de la Universidad de Córdoba incorpora la posibilidad de efectuar felicitaciones.

Las reclamaciones tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan con motivo de las enseñanzas del Máster, y podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas.

Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados en el Máster e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos. Las sugerencias podrán ser presentadas de forma anónima y en formatos papel o electrónico.

Una vez entregada la sugerencia o reclamación, se garantizará al reclamante el denominado "acuse de recibo" siguiendo el procedimiento general establecido por la Universidad de Córdoba, que se puede resumir de la siguiente forma:

La queja, sugerencia o felicitación se remitirá de forma automática por correo electrónico a la Sección de Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba.

Inmediatamente a su recepción en la Sección de Gestión de Calidad se generará también automáticamente un correo electrónico que se remitirá al correo que aparezca como remitente y que servirá como acuse de recibo.

La Sección de Gestión de Calidad, dos veces por semana, remitirá el texto de la queja, sugerencia o felicitación a las personas responsables de las áreas implicadas en el Máster correspondiente. Bajo ningún concepto se indicará el nombre del emisor o cualquier otra referencia que pueda relacionarlo, quedando de modo anónimo su aportación, excepto si el remitente indica lo contrario en su comunicación, con objeto de facilitar la resolución de la queja o reclamación.

Las personas responsables del Máster asumirán la obligación de, si es posible, solucionar la queja, incorporar la sugerencia al correspondiente proceso y transmitir la felicitación a sus colaboradores o bien comunicar las medidas adoptadas en el caso de una queja o sugerencia al remitente de la misma.

Igualmente, la Sección de Gestión de Calidad y la UGCM mantendrán siempre actualizado un registro de control de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como de las soluciones adoptadas por las personas responsables, para lo cual se remitirá, junto con la queja incidencia o felicitación, una ficha de respuesta con la solución alcanzada y que deberá devolverse antes de un mes desde la comunicación de la incidencia (ver la dirección web

<<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/procedimiento.pdf>>

### SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El procedimiento para la conclusión de la reclamación o sugerencia estará sometido a los criterios de transparencia, celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites y respetando la normativa general sobre quejas y sugerencias que tiene establecidas la Universidad.

Las comunicaciones de sugerencias o reclamaciones se harán llegar periódicamente a los/las diferentes responsables de máster u órgano competente.

Cada sugerencia/reclamación/felicitación será analizada e informada por la correspondiente persona responsable, u órgano competente, que podrá recabar cuanta información escrita o verbal estime oportuna. El pertinente informe se remitirá a la persona responsable de la UGCM, quien tomará las medidas pertinentes para la toma de la decisión oportuna. Si ésta supusiera alguna acción que no sea de su competencia, la trasladará al órgano correspondiente de la Universidad.

### SISTEMA DE PROPUESTAS DE MEJORA Y SU TEMPORALIZACIÓN

Anualmente la Sección de Gestión de Calidad remitirá un informe de todas las reclamaciones o sugerencias a la Unidad de Garantía de Calidad del Máster, que las analizará y emitirá un informe que será enviado a la persona responsable del Máster y, remitiendo luego al Vicerrectorado de Estudios de Postgrado y Formación Continua.

Posteriormente, la Unidad de Garantía de Calidad del Máster acordará las recomendaciones pertinentes encaminadas a la mejora del Máster, tratando con especial atención aquellas incidencias que se repitan frecuentemente.

### OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS

El Máster dispondrá de un sistema que permita archivar las distintas sugerencias o reclamaciones recibidas, así como las decisiones adoptadas para cada caso. Al finalizar el curso académico, la Unidad de Garantía de Calidad del Máster emitirá un informe global.

Para evitar suplantación de personalidad en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones se propone lo siguiente:

- En la Sección de Gestión de Calidad se recibirá un e-mail con la solicitud de la queja.
- A continuación el emisor de la queja recibirá en su dirección de correo un correo electrónico con una clave que será necesario introducir para emitir la queja.
- A continuación insertará la clave en el buzón, con la queja y los datos que se le requieran en su solicitud.

Mediante este sistema, si se introduce una dirección falsa de correo el emisor no recibirá la clave sino que la recibirá la persona de la que se quiere suplantar.

### HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ESTE PROCEDIMIENTO

**P-3.I:** Buzón de quejas, sugerencias, y felicitaciones

**Normas de funcionamiento:**

- Con la habilitación del procedimiento de un buzón se pretende recoger las quejas, sugerencias y felicitaciones. No se atenderán las CONSULTAS, las cuales deberán dirigirse directamente al servicio u órgano que corresponda.
- Las incidencias podrán ser emitidas a título personal o colectivamente. En este último caso deberá identificarse al menos una persona como responsable de la incidencia emitida.
- Para poder formular una queja, sugerencia o felicitación será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario. No se tramitará ninguna sugerencia en la que no se haya cumplido este requisito. No obstante, la tramitación de la información recibida **será totalmente confidencial**, excepto cuando en la queja, sugerencia o felicitación el interesado autorice a informar sobre sus datos personales, para facilitar la resolución de su incidencia.
- Se podrá acceder directamente desde la página web principal de la Universidad, página del Servicio de Calidad Docente y Planificación o desde cualquier otro enlace activado.
- El buzón funcionará mediante el correo electrónico, de forma que el usuario recibirá la confirmación de la recepción de su queja, sugerencia o felicitación en la dirección del correo electrónico que aparezca de remitente.
- Dos veces por semana, se vaciará el buzón en la Sección de Gestión de la Calidad y se notificará el texto de las incidencias recogidas a la Dirección del Máster.
- El Servicio de Calidad Docente y Planificación ejercerá sólo una función de enlace, dado que no tiene ningún tipo de capacidad ejecutiva.

**Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones que no estén, en todos los casos, debidamente justificadas, respetando la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria.  
Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.**

## MODELO DE LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA SOBRE EL BUZÓN DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

\* Campos obligatorios.

DATOS PERSONALES DEL REMITENTE:	
<b>* Nombre y Apellidos</b>	
<b>* Correo electrónico</b>	
<b>* Colectivo</b>	
	Marque en el recuadro si autoriza a facilitar sus datos personales a la persona a la que se remite su incidencia por si necesita ponerse en contacto con Vd.
INFORMACIÓN SOBRE (marcar una opción):	
<b>* Queja</b>	
<b>* Sugerencia</b>	
<b>* Felicitación</b>	
REFERIDA A (marcar una opción):	
<b>* Servicios Universitarios</b>	
<b>* Docencia</b>	
<b>* Investigación</b>	
DATOS SOBRE EL DESTINO DE LA INCIDENCIA:	
<b>*Máster</b>	
<b>* Servicio</b>	
<b>* Centro</b>	
<b>Titulación</b> (Si procede)	
<b>Departamento</b> (Solamente si en servicio se pone Administración de departamento o Laboratorios)	
<b>* Resumen de la queja, sugerencia o felicitación</b> (55 caracteres máximo)	
<b>* Redacción de la queja, sugerencia o felicitación</b>	

Recibirá un correo electrónico confirmando su solicitud, en caso contrario, contacte con la Sección de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba