



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

RESPONSABLE: EL GERENTE DE LA ULPGC

**PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	7
7. ARCHIVO	7
8. RESPONSABILIDADES	8
9. FLUJOGRAMA.....	9
10. ANEXOS.....	10
10.1 IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	10

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
	RESPONSABLE: EL GERENTE DE LA ULPGC

RESUMEN DE REVISIONES – PI 12		
Número	Fecha	Justificación
00	09-10-08	Edición inicial. Desglose de los procedimientos, por un lado los que afectan al Centro en particular, y por otro los que afectan a la institución en general (Segunda circular informativa del 2008, CI 2008-02).
01	12-12-08	Modificación tras la revisión de la Subdirección de Personal Docente (CI 2008-03).
02	27-04-09	Corrección de erratas. Simplificación y homogenización de las referencias, el flujograma y los anexos (CI 2009-01).
03	20-06-13	Actualización atendiendo al nuevo reglamento y modificaciones tras la revisión de la implantación (CI 2012-01).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
Servicio de Organización y régimen Interno Fecha: 22/02/2012	Vicegerencia de Recursos Humanos Fecha: 11/06/2013	La Gerencia de la ULPGC  Fecha: 20/06/2013	Fecha: 21/06/2013



1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento pretende integrar, homogeneizar y definir las tareas que han de desarrollar las unidades de la Universidad (centros, institutos de investigación, administraciones de edificios, departamentos) para la recepción, tratamiento y resolución de las quejas, sugerencias y felicitaciones manifestadas por los usuarios de sus servicios, con el **propósito** de facilitar el acercamiento de la Universidad a todos los usuarios de los servicios y ofrecer un servicio más eficaz y de mayor calidad.

2. ALCANCE

Este sistema de gestión afecta a las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular y se aplica anualmente.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa

- UNE-ISO: Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (ISO 10002:2004).
- UNE-ISO: Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008).
- 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.
- Decreto 161/2002 de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº 162, de 6 de diciembre).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (Art. 10.3).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).



De la ULPGC

- Reglamento del Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la ULPGC (BOULPGC Año IV nº 10, de 03 de noviembre).
- Reglamento del Defensor Universitario.
- Reglamento del SGC. Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. (22 de febrero de 2012).

4. DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Sugerencia: Propuesta que tenga por finalidad promover la mejora, en la que se aporten ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la institución.

Felicitación: Reconocimiento del usuario por el buen funcionamiento de la institución y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en ella.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El protocolo de actuación para registrar y tramitar las quejas, sugerencias y felicitaciones en la ULPGC consiste en las siguientes fases o procesos que se presentan a continuación.

Proceso para la formulación de la queja, sugerencia y felicitación. Las quejas, sugerencias y felicitaciones son formuladas a título individual o en grupo, en ningún caso, se acepta el anonimato. Para su formulación, se utiliza un modelo normalizado facilitado por la ULPGC o bien un escrito simple, no normalizado. El modelo normalizado (Anexo 10.1) está a disposición de los usuarios, en un lugar visible y con la información necesaria para su uso, en las Administraciones de todos los Edificios de la Universidad, así como en las oficinas centrales del Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la ULPGC. Además, el modelo normalizado está disponible en la sede electrónica de la ULPGC.



Proceso para la presentación y registro de la queja, sugerencia o felicitación. Para presentar las quejas, sugerencias y felicitaciones, se puede elegir cualquiera de las siguientes vías:

En *soporte papel*, en cualquiera de los registros u oficinas previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por esta vía son registradas en el registro presencial, general o auxiliar, de la ULPGC. Respecto al acuse de recibo de las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por esta vía, se tiene en cuenta:

1. Si son presentadas en las delegaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, el responsable del registro entrega al interesado una copia sellada con indicación de la fecha, hora y número de recepción, así como le comunica el plazo máximo de contestación.
2. Si son presentadas en los restantes registros u oficinas autorizadas, la Secretaría Técnica de Organización (STO) competente para su tramitación, dentro de los diez días siguientes, comunica al interesado la fecha, hora y número de entrada de la misma, así como el plazo máximo de contestación.

En *documento electrónico*, a través de la sede electrónica de la Universidad (<https://sede.ulpgc.es>). Las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a través de esta vía son registradas automáticamente en el registro electrónico de la Universidad. La propia aplicación informática genera, automáticamente, un código único de identificación, que le sirve al manifestante como acuse de recibo.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones anónimas no son registradas.

Proceso para la admisión y subsanación de la queja, sugerencia o felicitación. Las quejas, sugerencias y felicitaciones son recibidas por el Servicio de Organización y régimen Interno (SORI), este procede a realizar las comprobaciones que estime convenientes a los efectos de su admisión a trámite. En caso de ser requeridas aclaraciones al interesado, éste dispone de un plazo de quince días hábiles desde la fecha de requerimiento para formularlas. Quedan excluidas:

1. Aquellas quejas y sugerencias cuya resolución se ampare en un procedimiento administrativo específico o en la normativa sobre la materia.



2. Aquellas quejas y reclamaciones referentes al personal funcionario y laboral en orden a sus relaciones de prestación de servicios en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
 3. Aquellas quejas y reclamaciones que se tramitan ante el Defensor universitario o el Servicio de inspección.
 4. Aquellas quejas, sugerencias y felicitaciones que traigan causa del funcionamiento o la prestación de servicios por organismos o instituciones, públicas o privadas, ajenas a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Si concurriera alguna de las causas de exclusión previstas se remite al órgano, unidad, organismo o Administración Pública competente en un plazo máximo de diez días, y se notifica al interesado.

Proceso para la tramitación y contestación de la queja, sugerencia o felicitación. Las quejas, sugerencias y felicitaciones de la ULPGC son tramitadas a través del SORI. Este, una vez recibida la queja y sugerencia y tras el trámite de admisión señalado en el proceso anterior, la remite a la unidad o unidades objeto de la queja o sugerencia para que, en un plazo de diez días, emita un informe sobre la valoración efectuada, así como las medidas que estime oportuno adoptar y el plazo previsto para su efectividad, en su caso. Las felicitaciones se remiten a la unidad o unidades objeto de las mismas, para su constancia.

Respecto a la contestación al interesado, el SORI, una vez recibido el informe de la unidad o unidades implicadas, elabora la propuesta de contestación y la eleva al Gerente. Por lo que, las quejas y sugerencias son contestadas por el Gerente, en un plazo máximo de tres meses contados a partir del día de entrada en cualquiera de los registros de la Universidad. Las felicitaciones recibidas se contestan por el Gerente de forma inmediata, agradeciendo su presentación.

El SORI notifica a los interesados la contestación dada por el Gerente. Toda queja, sugerencia y felicitación motiva la apertura de un expediente, en el que se incluyen cuantas actuaciones son practicadas al respecto, así como los documentos que sobre la misma se generen. Gerencia, a través del SORI, informa sobre las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas y de las actuaciones practicadas al respecto.



6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Gerente de la ULPGC, a través del SORI, procede, anualmente, a la revisión de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento.

El Gerente de la ULPGC informa de la implantación de este procedimiento a la Comisión de Calidad Institucional, la cual difunde los resultados a los diferentes grupos de interés (comunidad universitaria y sociedad en general), junto con el resto de procedimientos institucionales, y toma decisiones sobre la mejora de este procedimiento.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Definición de registros y archivos

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de quejas, sugerencia y felicitaciones	Papel e informático	SORI	6 años
Relación de canales y medios de información	Papel e informático	SORI	6 años
Documento que acredite la difusión de los resultados del procedimiento	Papel e informático	SORI	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel e informático	SORI	6 años



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

RESPONSABLE: EL GERENTE DE LA ULPGC

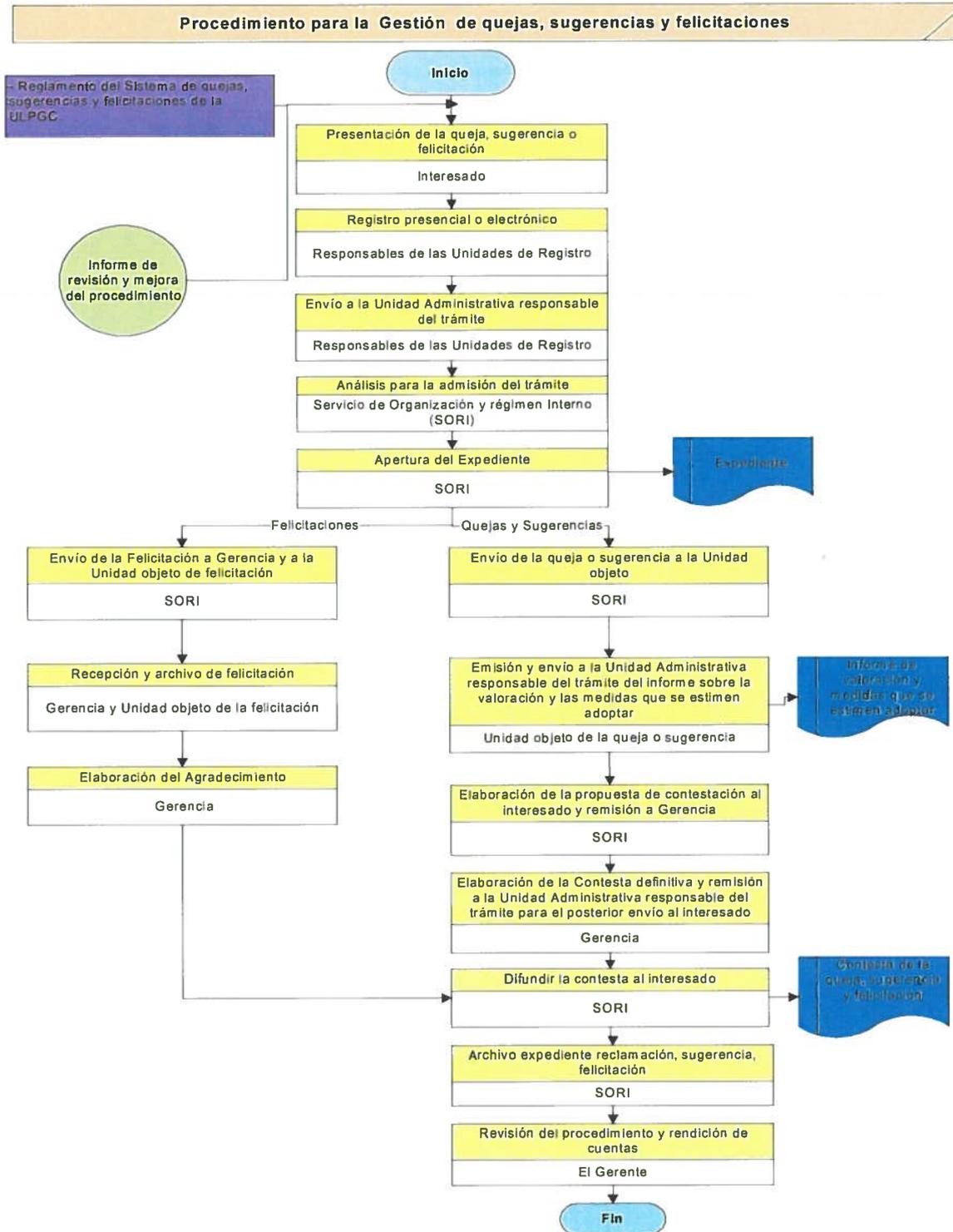
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerencia		X		
Servicio de Organización y Régimen Interno		X		
Unidad o Unidades objeto de la queja, sugerencia o felicitación	X	X		



9. FLUJOGRAMA





UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

RESPONSABLE: EL GERENTE DE LA ULPGC

10. ANEXOS

10.1 IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

http://www.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=7091344