



PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA



Aprobado por la Comisión de Calidad de Centro el 10 de junio de 2024

Una queja y una sugerencia aportan información valiosa de primera mano que nos puede ayudar a mejorar tanto los procesos internos que dan lugar a la prestación del servicio público que los centros académicos proporcionan, como la satisfacción de las personas que forman nuestra comunidad universitaria y de la sociedad en general.

Todos los sistemas de garantía de calidad establecidos en nuestra universidad para los centros académicos, títulos oficiales y servicios de gestión administrativa establecen como fuente de información a este mecanismo de participación que permite manifestar tanto la falta como la existencia de satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

Desde el mes de enero de 2022, el canal de entrada y tramitación de las **Quejas, Sugerencias y Felicidades** (en adelante Q/S/F) se ha simplificado a través de un procedimiento implementado en la **Sede Electrónica** de la UGR (<https://sede.ugr.es/procs/Quejas-sugerencias-y-felicidades/>) que facilita su gestión y seguimiento, asegurando la respuesta y la trazabilidad de todo el proceso.

Queda expresamente excluido del alcance de este Protocolo la tramitación de otras acciones, como son los recursos o las reclamaciones formulados por las personas interesadas en procedimientos administrativos en virtud de los derechos que les asisten conforme a la normativa de aplicación.

De acuerdo con lo establecido en el sistema de calidad, este protocolo articula el procedimiento que la comisión de calidad de este centro académico (en adelante CCC) ha establecido para gestionar las Q/S/F recibidas a través del procedimiento establecido en la sede electrónica de la Universidad de Granada.

1. Formulación de la Queja, Sugerencia o Felicitación

1.1. La formulación de quejas, sugerencias y felicitaciones se realizará a través del procedimiento establecido en la sede electrónica de la Universidad de Granada (<https://sede.ugr.es/>), el cual estará enlazado desde la web del Centro académico y de los títulos impartidos en el mismo.

1.2 La instancia presentada será canalizada hacia la secretaría del centro académico donde será recibida por las personas habilitadas en la misma.

2. Tramitación

2.1 El personal de administración y servicios de la secretaría del centro académico remitirá la instancia presentada al Decano/a o persona en quien delegue, para

- su posterior envío en función de su naturaleza al administrador/a del centro o al cargo académico del área implicada en la queja o sugerencia planteada.
- 2.2 El administrador/a del Centro en el caso de Q/S relacionada con la gestión administrativa del mismo o la persona que ostente el cargo académico en el caso de Q/S de ámbito académico serán responsables de emitir informe dando respuesta a la misma y comunicar su resolución al Decano/a o persona en quien este delegue, para su notificación a la persona interesada a través de la sede electrónica desde la secretaría del centro.
- 2.3 El Decano/a o persona en quien este delegue será responsable de impulsar la resolución de la Q/S planteada y de informar a la CCC y a la comisión de garantía interna de calidad del título (en adelante CGICT) de las Q/S/F presentadas y de sus respuestas para que dichos órganos puedan analizarlas y adoptar las acciones de mejora que estimen.

3. Plazo máximo de contestación:

Se fija un plazo de **quince días hábiles** para informar a los interesados de las actuaciones realizadas a través de la sede electrónica de la Universidad de Granada.

4. Seguimiento

La CCC, la CGICT y el administrador del centro serán responsables de analizar y hacer un seguimiento de las Q/S recibidas a través de los informes de seguimiento periódicos que deban realizar en aplicación de los sistemas de garantía de calidad establecidos en los ámbitos de los centros académicos, títulos y servicios administrativos respectivamente.

5. Efectos de la presentación de una Queja

5.1 Las Quejas no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación de Quejas no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas interesadas.

5.2 No se utilizará este protocolo ni se podrá utilizar el formulario de Q/S/F de la Sede Electrónica para la presentación de:

- a. Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario.
- b. Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.