

P3 – QUEJAS Y SUGERENCIAS

3.1 Objetivo

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

3.2 Sistema de recogida de datos

El Título dispondrá de un canal de atención de quejas y sugerencias que se corresponde con el establecido con carácter general por la Universidad. En todo caso, en la web del Título habrá información suficiente sobre cómo presentar quejas y sugerencias, así como un acceso directo 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>

Como se puede observar, el procedimiento general de la Universidad de Córdoba incorpora la posibilidad de efectuar felicitaciones.

Este procedimiento se ejecutará de acuerdo con lo establecido en el Proceso Estratégico “PE02. Retroalimentación de los Grupos de Interés” del SIGC-UCO.

3.3 Sistema de análisis de la información

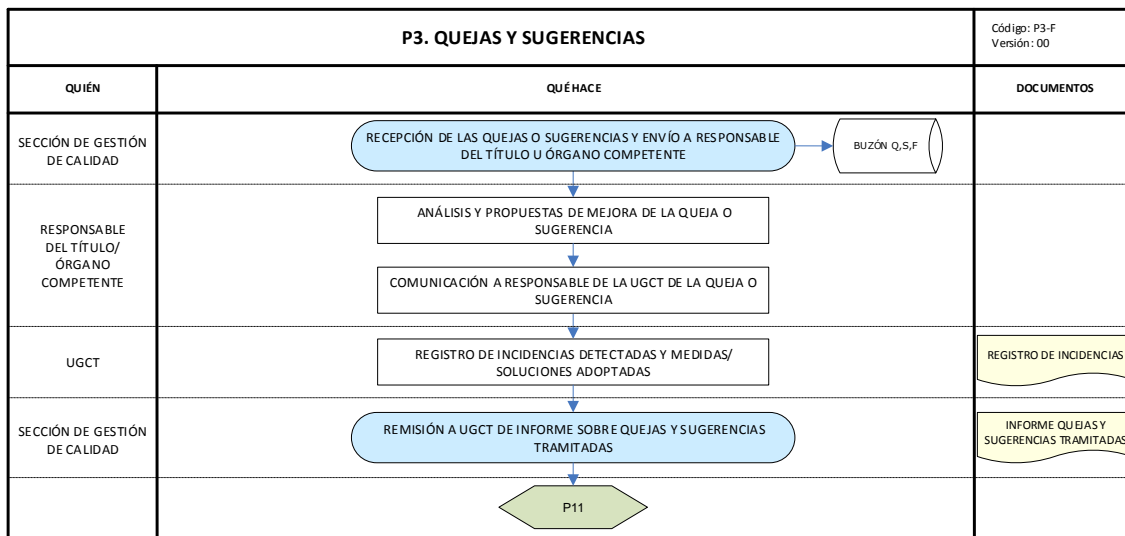
La Sección de Gestión de Calidad, como unidad tramitadora, hará llegar las quejas o sugerencias a las personas responsables del Título u órgano competente.

Cada queja o sugerencia será analizada e informada por la persona responsable u órgano competente, que podrá recabar cuanta información escrita o verbal estime oportuna para solucionar, en la medida de lo posible, la queja, incorporar la sugerencia al correspondiente proceso o transmitir la felicitación a sus colaboradores. Si esta supusiera alguna acción que no sea de su competencia, la trasladará al órgano correspondiente de la Universidad.

En todo caso, se comunicará al responsable de la UGCT la queja o sugerencia recibida, así como las medidas adoptadas para su resolución.

La UGCT mantendrá un **registro** de todas las incidencias detectadas junto con las soluciones adoptadas.

Adicionalmente, y con periodicidad anual, la Sección de Gestión de Calidad remitirá un informe a la UGCT sobre todas las reclamaciones o sugerencias tramitadas.



3.4 Sistema de propuestas de mejora y su temporalización

La información recabada a través de este procedimiento será analizada por la UGCT y de acuerdo con lo establecido en el P11 servirá para realizar las recomendaciones pertinentes encaminadas a la mejora del Título.

Los responsables del Título podrán en marcha propuestas de mejora estableciendo la temporalización para su ejecución. Aquellas que no puedan ser atendidas de forma inmediata se incluirán en la programación establecida en el Plan de Mejora Anual.

3.5 Cronograma de actividades

P-3 PROCEDIMIENTO PARA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES			
HERRAMIENTA	PERIODICIDAD	SOPORTE	RESPONSABLE
P-3.I: Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones	ANÁLISIS ANUAL. Activo durante todo el curso	- Administración Electrónica - Registro	Sección de Gestión de Calidad
Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones	Anual	Hoja de Cálculo	Sección de Gestión de Calidad