

	PA01-PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	----------------------------------

PA01-PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Versión	Fecha de aprobación en Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Fecha de aprobación en Junta de Centro
V01	10/07/2025	15/07/2025

	PA01-PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	----------------------------------

ÍNDICE

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias/Normativa**
- 4. Definiciones**
- 5. Desarrollo**
- 6. Seguimiento y Medición**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**

	PA01-PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática que se debe aplicar en la gestión y revisión de las quejas, sugerencias, felicitaciones, incidencias (QSFI) y posibles reclamaciones dirigidas a la Facultad de Filología.

2. Alcance

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

3. Referencias/Normativa

Además de la normativa estatal y autonómica aplicable:

- Estatuto de la Universidad de Sevilla y reglamentos que lo desarrollan.
- Reglamento General del defensor Universitario de la US.
- Instrucción Técnica para explotación de Expón@US.

4. Definiciones

Queja: exposición de hechos que tiene como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio de la persona interesada o reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan con motivo de las enseñanzas del título, actividad docente o investigadora o de prestación de otros servicios.

En el caso de la Facultad de Filología, solo se asumen las que están relacionadas con las enseñanzas del título, actividad docente o funcionamiento de los servicios del Centro: Secretaría, Administración, Atención al público. Todo lo que no tenga relación con lo mencionado no debe asumirse, pues no es de la competencia de la Facultad de Filología.

Sugerencia: proposición o recomendación para realizar algo.

Felicitación: expresión de satisfacción con actuaciones relacionadas con las enseñanzas del título, actividad docente o investigadora o de prestación de otros servicios.

Incidencia: situación puntual y anómala relacionada con el desarrollo del título o el

	PA01-PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

funcionamiento del Centro, Departamento, Servicio o Unidad Administrativa.

Reclamación: expresión de insatisfacción con actuaciones relacionadas con las enseñanzas del título, actividad docente o investigadora o de prestación de otros servicios.

5. Desarrollo

Recepción y canalización de las quejas y sugerencias.

Las QSFI pueden ser recepcionadas bien a través del buzón electrónico **Expón@US**, bien directamente en el servicio de que se trate, y son filtradas, en un primer tiempo, por la Administración del Centro, para determinar si son asumibles o no por la Facultad de Filología. En caso de que se asuman, la Administración las asigna al miembro del equipo competente para su resolución. El órgano competente, según el contenido, podrá ser el propio Administrador dentro de sus competencias, el Decano, un Vicedecano o el Equipo Decanal en su conjunto.

Reclamación.

Si la acción desarrollada es una reclamación, se recibe mediante instancia que llega a la Secretaría del Centro. Esta unidad la traslada al Decanato, que pide informe a los implicados en la reclamación. Una vez que se tiene toda la información, se plantea en la reunión del Equipo Decanal, donde se analiza y se busca una solución. Dicha solución es informada por escrito al reclamante mediante resolución del Decanato.

La totalidad de las QSFI, así como las respuestas y demás soluciones dadas a estas, se quedarán almacenadas en la plataforma digital que sirve para su soporte.

6. Seguimiento

Anualmente, y siempre que se considere necesario, se revisará el procedimiento definido, evaluando los resultados para su mejora. Esta revisión y mejora será responsabilidad de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, en colaboración con el Vicedecanato de Calidad y la Administración del Centro.

	PA01-PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

Para la medición y el análisis se tendrá en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, además de cuantos datos resulten de interés relacionados con el procedimiento, los siguientes indicadores contemplados en el SGCT:

P8-8.1.: Quejas, sugerencias, incidencias, felicitaciones interpuestas.

P8-8.1.1.: Quejas interpuestas.

P8-8.1.2.: Incidencias interpuestas.

P8-8.1.3.: Sugerencias interpuestas.

P8-8.1.4.: Felicitaciones recibidas.

7. Responsabilidades

Junta de Centro: aprueba los documentos relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

Equipo Decanal: dentro de sus competencias, es el encargado de buscar acciones para dar solución al problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha, en colaboración con el servicio al que va destinado la queja. Realiza un seguimiento de la planificación y la evaluación de las acciones que se han desarrollado.

Vicedecanato de Calidad: participa en la mejora del procedimiento atendiendo a los resultados alcanzados.

Administración del Centro: se encarga de recibir y canalizar las quejas o incidencias recibidas y hacérselas llegar al responsable del servicio afectado para que este pueda atenderlas.

Responsable del servicio implicado: se encarga de dar una respuesta a las posibles quejas o incidencias y de buscar acciones para la solución del problema detectado, en colaboración con el Equipo Decanal del Centro.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: revisa el Autoinforme y el Plan de Mejora de cada título elaborados por las Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos para informar de ellos antes de que sean llevados ante la Junta de Centro para su aprobación. Se basa parcialmente en dichos documentos para elaborar el Autoinforme y el Plan de Mejora del propio Centro, que será sometido a la aprobación de la Junta de

	PA01-PROCESO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

Centro. Es la responsable de la aprobación, revisión y propuesta de mejora de los procedimientos y documentos relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos: son responsables del seguimiento y análisis de los indicadores del SGC correspondiente a su título, elaborando a partir de los datos obtenidos el Autoinforme y el subsiguiente Plan de Mejora, de que deberá informar la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para su posterior aprobación por la Junta de Centro.

8. Rendición de cuentas

De manera general, la rendición de cuentas se llevará a cabo anualmente mediante la publicación de los Autoinformes, Planes de Mejora e informes de la ACCUA en la Web de la Universidad de Sevilla, siguiendo el procedimiento clave PC10_Información Pública.

Además, anualmente se procederá, por parte del Equipo Decanal, a la elaboración de una Memoria del Centro que versará sobre las acciones más relevantes llevadas a cabo durante el curso previo, que podrá contener información adicional relacionada con el PA01_Gestión y revisión de las quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones y a la que se le dará difusión entre los principales grupos de interés siguiendo el procedimiento PC10_Información Pública.