

## PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

(Aprobada en Comisión de Calidad de Facultad del 24 de febrero de 2023)

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 Felicitaciones** se ha simplificado a través de un procedimiento implementado en la sede electrónica de la UGR (<https://sede.ugr.es/procs/Quejas-sugerencias-y-felicitaciones/>) que facilita su gestión asegurando la respuesta y la trazabilidad de todo el proceso<sup>1</sup>.

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 la Facultad de Ciencias Políticas y

---

<sup>1</sup> Para ampliar la información:

<https://calidad.ugr.es/sites/webugr/calidad/public/ficheros/servicios/Documentaci%C3%B3n%20General/PG-10-QSYF.pdf>

En todo caso, la gestión de cualquier queja, sugerencia o felicitación mediante este procedimiento incluirá los ajustes necesarios para dar cumplimiento a otros requisitos adicionales que pudiesen estar incluidos en procedimientos similares aprobados, por los órganos correspondientes de la Universidad de Granada, para la gestión de Centros, Servicios o Unidades Administrativas.

Sociología ha establecido para gestionar las Quejas, Sugerencias y Felicidades 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 de la Facultad y de los títulos impartidos en la misma.
- 1.2 La instancia presentada será canalizada hacia la secretaría de la Facultad donde será recibida por las personas habilitadas en la misma.

### **2. Tramitación**

- 2.1 El personal de administración y servicios de la secretaría de la Facultad remitirá la instancia presentada al/a la Decano/a (o a la persona en quien delegue), para su posterior envío en función de su naturaleza al/a la administrador/a de la Facultad o al cargo académico del área implicada en la queja o sugerencia planteada.
- 2.2 El/la administrador/a de la Facultad en el caso de Queja/Sugerencia relacionada con la gestión administrativa de la misma o la persona que ostente el cargo académico en el caso de Queja/Sugerencia de ámbito académico serán responsables de emitir informe dando respuesta a la misma y comunicar su resolución al/a la Decano/a (o a la persona en quien este delegue), para su notificación a la persona interesada a través de la sede electrónica desde la secretaría de la Facultad.
- 2.3 El/la Decano/a (o persona en quien delegue) será responsable de impulsar la resolución de la Queja/Sugerencia planteada y de informar a la Comisión de Calidad de la Facultad y a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título de las Quejas/Sugerencias/Felicidades presentadas y de sus respuestas para que dichos órganos puedan analizarlas y adoptar las acciones de mejora que estimen.

### **3. Plazo máximo de contestación:**

- 3.1 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**

- 4.1 La Comisión de Calidad de la Facultad, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título y el/la administrador/a de la Facultad serán responsables de analizar y

hacer un seguimiento de las Quejas/Sugerencias 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 Quejas/Sugerencias/Felicitaciones de la Sede Electrónica para la presentación de:

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