

Objetivo	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.		
Alcance	Afecta a los ciudadanos en general y a los miembros de la comunidad universitaria en particular. Se aplica continuamente.		
Responsable/s	Gerencia		
Edición	Modificación de la estructura del documento; Simplificación del desarrollo del procedimiento; Adecuación a los cambios de equipo de gobierno y de las normativas vigentes		
Grupos de interés	Personal Docente e Investigador; Personal técnico, de gestión y de administración y servicios; Estudiantes; Egresados; Empleadores; Sociedad en General		
Documentos de referencia	Externa e Institucional: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa Anexo 1. Histórico de ediciones del documento Anexo 2. Definiciones		
Evidencias	Identificación	Responsable de custodia	Conservación
	Expedientes de quejas, sugerencias y felicitaciones	Servicio de Organización y Régimen Interno (SORI)	Permanentemente
	Informe sobre la gestión del libro de quejas, Sugerencias y felicitaciones de la ULPGC	SORI	Permanentemente
	Revisión del procedimiento	Vicerrectorado con competencias en calidad	6 años

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Desarrollo:			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo	Observaciones
1	Interesado/a	Formulación de la queja, sugerencia y felicitación a través de la sede electrónica.	No podrán hacer la solicitud personas anónimas.
2	Aplicación informática	Registro automático y emisión de un código único de identificación, que le sirve al manifestante como acuse de recibo.	
3	SORI	Recepción, comprobación a los efectos de su admisión a trámite y apertura de expediente.	<p>Exclusiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none"> - Causa exclusión: secuencia 4 - Requerimientos al solicitante/s: secuencia 5 - No requerimiento al solicitante/s: secuencia 6
4	SORI	Remisión al órgano, unidad, organismo o Administración Pública competente en un plazo máximo de diez días,	Secuencia 11
5	Interesado/a	Plazo de quince días hábiles para formular los requerimientos.	

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Desarrollo:			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo	Observaciones
6	SORI	Remisión a la unidad o unidades objeto de la queja o sugerencia. Las felicitaciones se remiten a la unidad o unidades afectadas, para su constancia.	En el caso de felicitación: secuencia 9
7	Unidad afectada	Emisión de un informe al SORI en un plazo de diez días, sobre la valoración efectuada, así como las medidas que estime oportuno adoptar y el plazo previsto para su efectividad, en su caso.	
8	SORI	Elaboración de una propuesta de contestación y envío al Gerente.	
9	Gerente	Las quejas y sugerencias son contestadas en un plazo máximo de tres meses contados a partir del día de entrada en el registro.	
10	Gerente	Las felicitaciones recibidas se contestan por de forma inmediata, agradeciendo su presentación.	
11	SORI	Notificación al solicitante de la contestación y cierre del expediente.	
12	SORI	Cuando se solicite, dar acceso a los expedientes al Rector, al Vicerrectorado con competencias en calidad, así como aquellos órganos de la Universidad que así se determinen por el Rector.	

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Seguimiento, medición y mejora			
Proceso	Responsabilidad	Tarea (Periodicidad estimada)	Observaciones
Medición	Gabinete de Evaluación Institucional	Establecimiento de indicadores del SGC (anual)	https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica
Medición	Gerencia	Establecimiento indicadores específicos (anual)	
Seguimiento resultados	Gerencia Comisión de Garantía de Calidad de los centros	Análisis de los resultados (anual) . Asimismo, el análisis de resultados se desarrolla en cada centro (anual) .	Informe sobre la gestión del libro de quejas, Sugerencias y felicitaciones de la ULPGC: https://www.ulpgc.es/transparencia/Quejas-sugerencias-y-felicitaciones-0
Seguimiento diseño	Vicerrectorado con competencias en estudiantes	Elaboración del informe de puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre el diseño del documento que será enviado a la Comisión de Calidad Institucional (cada tres años)	
Mejora resultados	Comisión de Calidad Institucional	Análisis de las no conformidades y sugerencias de mejora derivadas de procesos de evaluación (centros y títulos), planifica las mejoras y realiza su seguimiento (anual)	
Mejora diseño	Comisión de Calidad Institucional	Análisis, de los informes de revisión del diseño y valoración de su modificación (cada tres años)	

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Anexo 1. Histórico de ediciones del documento

Edición	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).
04	28-04-14	Corrección de la denominación de la tabla “resumen de modificaciones” y modificación de la temporalización en la revisión del procedimiento.
05	30-10-17	Actualización del procedimiento entendiendo a los cambios del Equipo de Gobierno y la normativa de la universidad.
06	01-01-18	Actualización del procedimiento por la Gerencia

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Anexo 2. Definiciones

Concepto	Definición
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.

Aprobado: Fecha y firma del responsable