

Código	E-PM01	Versión	47	Fecha aprobación	04/01/2021
Nombre	Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones				
Responsable	Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir el procedimiento de recogida, tramitación, resolución y respuesta de las sugerencias, quejas y reclamaciones, en adelante SQR, así como aquellas solicitudes que no encuentran otro vehículo de transmisión, presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, referentes a los servicios prestados por el Centro, proporcionando, en su caso, un punto de referencia para la mejora de los mismos y/o, en su caso, el inicio del procedimiento que corresponda.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Comisión SQR Jefatura de Administración Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Vicedecanato de Ordenación Académica Vicedecanato de Planificación Académica	PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Cuenta correo electrónico para SQR Base de datos SQR		

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

RDL 5/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
 Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU
 Ley 6/1989, de la Función Pública Vasca

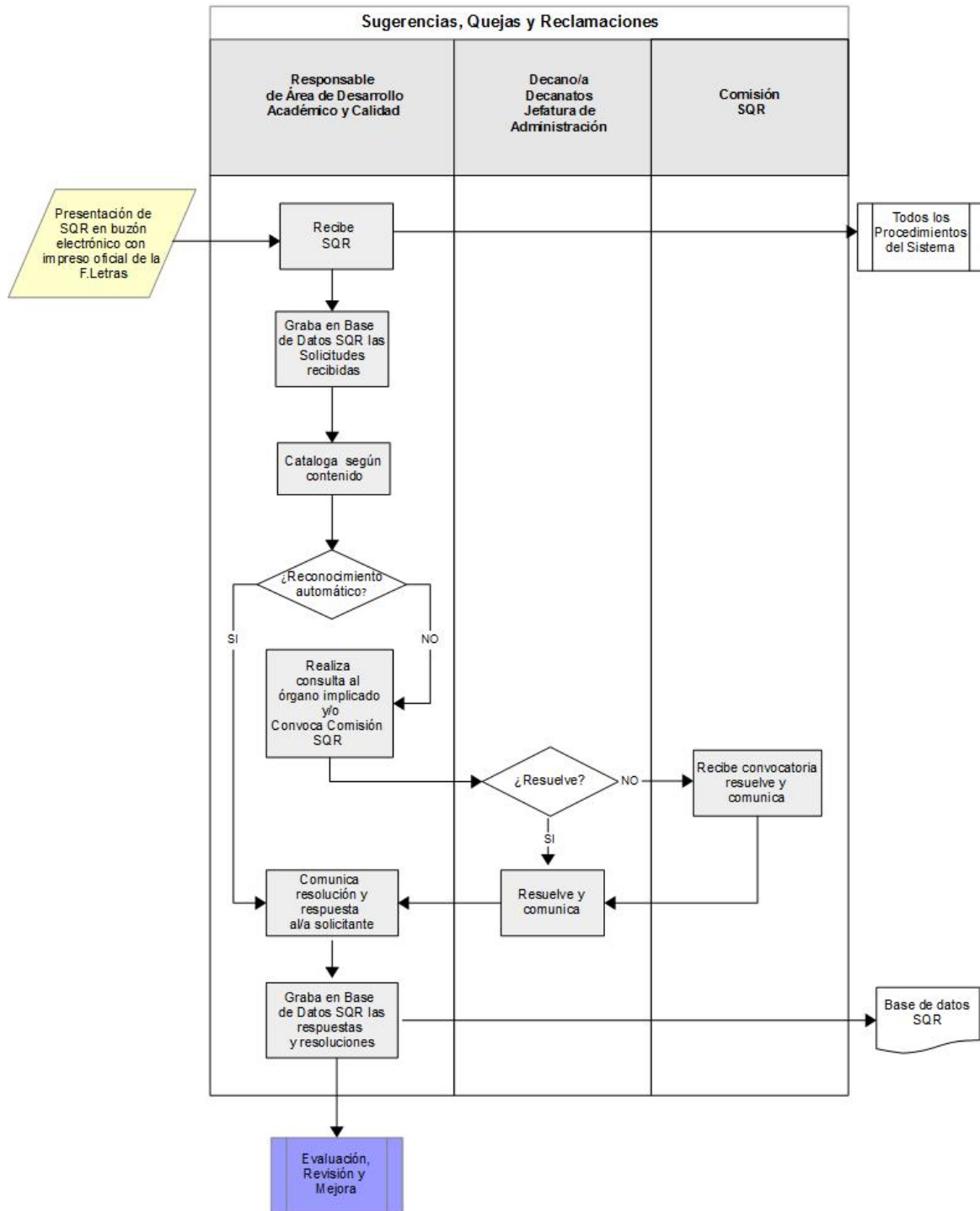
INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad A-PP02, Procedimiento de Planificación A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo	Modelo de Impreso SQR Modelo de respuesta a SQR y solicitudes

B-PE01, Procedimiento de Captación
 B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso
 B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación
 B-PE04, Procedimiento de Acogida
 B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación
 B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado
 B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado
 B-PE09, Procedimiento de Prácticas
 B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral
 B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)
 C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida
 C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS
 C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)
 C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas
 C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones
 C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos
 C2-PA08, Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos
 C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria
 C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria
 C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales
 C3-PA11, Procedimiento de Gestión de Servicios
 D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
 E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
 E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
 E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas
 E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones

REGISTROS

Base de datos SQR (Tramitación de la SQR y solicitud desde su recepción hasta la resolución)



REALIZACION

El procedimiento establece de forma sistemática la manera en que se reciben, gestionan, resuelven y comunican las sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR en adelante), así como aquellas solicitudes que no encuentran otro vehículo de transmisión, presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, referentes a los servicios prestados por el Centro.

Existe una comisión, Comisión SQR, que recibe aquellas instancias cuya resolución no es automática, esto es, que requieren consulta a los vicedecanatos o instancias concernidos. La Comisión está formada por: Decano/a, Vicedecanatos de Planificación y Ordenación Académica, Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación, Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad (es su ausencia actuará el/a Responsable de Área de Gestión Académica) y el/a Administrador/a del Centro.

Desarrollo del procedimiento:

1. El/a solicitante presenta su solicitud en el impreso digital normalizado que se encuentra alojado en la entrada de Secretaría y trámites de la página web de la Facultad de Letras: <https://www.ehu.eus/es/web/letren-fakultatea/secretaria-tr%C3%A1mites>
2. Las instancias se harán llegar a través del buzón electrónico instancias.fac.lettras@ehu.es y se atenderán exclusivamente aquellas que se envíen desde la cuenta de correo corporativo del/a usuario/a. El buzón está atendido por Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad.
3. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad graba y registra con un código de referencia todas las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas a través de las instancias.
4. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad cataloga las instancias recibidas según la naturaleza de su contenido distinguiendo las de resolución automática de aquellas que requieren su traslado a un órgano concreto del Centro o la Comisión SQR.
5. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad realiza la consulta pertinente para la dar respuesta a aquellas solicitudes no automáticas, en caso de que los Vicedecanatos u órganos concernidos consideren que no pueden aportar una solución el/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad convoca a la Comisión SQR que resuelve la solicitud.
6. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad comunica la respuesta y/o resolución al/a solicitante mediante un correo electrónico a la dirección corporativa del/a solicitante.
7. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad incorpora a la base de datos la respuesta a cada una de las instancias recibidas, con lo que concluye el procedimiento.

La trazabilidad de la solicitud queda garantizada por los siguientes medios: vía única de recepción de solicitudes, responsable del seguimiento de la solicitud desde su entrada hasta su resolución y comunicación, existencia de una base de datos actualizada.

El/a responsable del procedimiento realiza su revisión anualmente.