



Universitat
de les Illes Balears

Código: S_GESQIS

Versión: 01

Página: 1 de 9

Gestión de quejas y sugerencias

Ficha de proceso

Aprobación del documento

Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Igualdad y
Comunicación, en la fecha de la firma electrónica

Nota: Este documento está diseñado para ser leído en formato electrónico. Por favor, tenga en cuenta el medioambiente antes de imprimirlo.

www.uib.cat

CSV : ISP111-5b03-fcef-c63d-10f0-ffd6-f754-fcad-0253

Dirección de verificación : <https://seu.uib.cat/verifica>

FIRMANTE(1) : LUCRECIA PAZ BURGÉS CRUZ | FECHA : 17/07/2025 15:25





Índice

A.	Objeto	3
B.	Alcance	3
C.	Definiciones	3
D.	Responsable y coordinador	3
E.	Referencias	3
F.	Actores	4
G.	Entradas	4
H.	Salidas	4
I.	Descripción	4
1	Generalidades	4
1.1	Resumen gráfico	5
2	Formulario de quejas y sugerencias	5
3	Recepción, distribución y tramitación	5
4	Comunicación a la persona interesada	6
5	Tratamiento de QiS en las titulaciones oficiales	6
6	Tratamiento de QiS dirigidas a un servicio, unidad u otros miembros de la comunidad universitaria	7
7	Control de eficacia	7
8	Control de satisfacción	8
9	Felicitaciones	8
J.	Documentación	8
K.	Indicadores	8
L.	Criterios AUDIT aplicados	8
M.	Control de versiones	9





A. Objeto

Recoger, analizar y atender las quejas, sugerencias y felicitaciones que manifiesten los diferentes grupos de interés, con el fin de establecer e implantar acciones correctivas o de mejora que favorezcan el aseguramiento de la calidad de la docencia.

B. Alcance

Centros con el SAIQ implantado.

C. Definiciones

QIS: queja, sugerencia o felicitación.

RT: Request Tracker, aplicación de gestión de tareas utilizada para la gestión de quejas y sugerencias.

D. Responsable y coordinador

Responsable:

[Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Igualdad y Comunicación.](#)

[Vicerrectorado de Ordenación y Política de Posgrado y Formación Permanente.](#)

[Vicerrectorado de Ordenación y Política Académica de Grado.](#)

Coordinadores:

[OPLES](#) - Oficina de Planificación Estratégica.

[UGEG](#) - Unidad de Gestión de los Estudios de Grado.

[UGEP](#) - Unidad de Gestión de los Estudios de Posgrado.

E. Referencias

- [RD 951/2005, del 29 de julio](#), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.





F. Actores

- [OPLES](#) - Oficina de Planificación Estratégica.
- [UGEG](#) - Unidad de Gestión de los Estudios de Grado.
- [UGEP](#) - Unidad de Gestión de los Estudios de Posgrado.
- [CCC](#) - Comisión de calidad del centro.
- [RCC](#) - Responsable de calidad del centro.
- [ECT](#) - Estructura de calidad del título.
- Servicios y unidades.

G. Entradas

- **Quejas y sugerencias:** recibidos en
<https://estudis.uib.es/es/formulari_qualitat/>.

H. Salidas

- **Acciones correctivas o preventivas:** propuestas de acciones derivadas del análisis de las quejas o sugerencias.

I. Descripción

1 Generalidades

Las quejas no tienen carácter de recurso administrativo, ni la presentación de una queja supone la interrupción de los plazos que pueda establecer la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, de manera alguna, el ejercicio de las acciones restantes o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.





1.1 Resumen gráfico

	Grado	Máster y doctorado	Otros
Recepción y distribución	OPLES		
Tramitación	UGEG	UGEP	OPLES
Comunicación al interesado	RT	RT	RT
Tratamiento	Responsable de calidad	Responsable de calidad	Servicios y unidades
Control de eficacia	UGEG	UGEP	OPLES
Control de satisfacción	UGEG	UGEP	OPLES

2 Formulario de quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias presentadas tienen que estar recogidas en el formulario oficial disponible en la web de cada uno de los estudios

(https://estudis.uib.es/es/formulari_qualitat/). [3.1]

3 Recepción, distribución y tramitación

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
OPLES	Recepción y distribución de las QiS [3.1]	Las QiS llegan a la OPLES, que las asignará al responsable de darles respuesta. En función del destinatario de la QiS, se pueden producir dos circunstancias: • QiS dirigida a una titulación oficial. La OPLES remitirá la QiS a la UGEG o a la UGEP, según corresponda. En este caso, la UGEG o la UGEP serán la unidad tramitadora de la QiS. • QiS dirigida a un servicio, unidad u otros miembros de la comunidad universitaria. La OPLES será la unidad tramitadora. En cualquier caso: • RT informará al interesado de la recepción de su queja o sugerencia. • La unidad tramitadora recordará al centro, título, servicio o responsable encargado de tramitar la queja la necesidad de contestarla en un plazo máximo.





¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Unidad tramitadora	Tramitación [3.1]	La unidad tramitadora la enviará al responsable de calidad del centro o a la dirección del servicio correspondiente.

4 Comunicación a la persona interesada

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Request Tracker	Respuesta a la persona interesada	La aplicación RT informa automáticamente de la apertura de un tique QiS.

5 Tratamiento de QiS en las titulaciones oficiales

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Responsable de calidad	Determinación y análisis de las causas	El responsable de calidad del centro que reciba la QiS tiene que determinar y analizar las causas que la originaron. Del análisis de la QiS se pueden derivar dos circunstancias: • Que se pueda resolver de manera inmediata. • Que no se pueda resolver de manera inmediata. En este caso, se tiene que hacer una propuesta de acciones correctivas, preventivas o de mejora (punto 5.2).
Responsable de calidad	Propuesta de acciones correctivas, preventivas o de mejora [3.1]	Una vez analizadas las causas de la queja o la sugerencia, el responsable de calidad debe llevar una propuesta de acciones correctivas, preventivas o de mejora de aquellas que no haya podido resolver de manera inmediata a la CCC , a la ECT o al órgano de gobierno o dirección que corresponda.
CCC ECT	Aprobación de las acciones de mejora [3.2]	La propuesta de acción debe ser discutida y, en caso de aprobarse, debe implantarse y hacerse un seguimiento de la misma (punto 5.4).
Responsable de calidad	Implantación y seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora [3.2]	Llevará a cabo la implantación y el seguimiento de las acciones derivadas de las quejas o sugerencias, tanto de las que pueda resolver de manera inmediata como de las que apruebe la CCC o el órgano de gobierno o dirección que corresponda. El responsable de calidad es el encargado de controlar la ejecución de las acciones planificadas.





¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Unidad tramitadora	Documentación de las acciones [3.2]	Todas las acciones ejecutadas hasta la resolución de la QiS en el tique de Request Tracker.

6 Tratamiento de QiS dirigida a un servicio, unidad u otros miembros de la comunidad universitaria

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Servicio o unidad que reciba la QiS	Determinación y análisis de las causas	El servicio o unidad que reciba la QiS debe determinar y analizar las causas que la originaron. Del análisis de la QiS pueden derivarse dos circunstancias: • Que se pueda resolver de manera inmediata. • Que no se pueda resolver de manera inmediata. En este caso, se debe hacer una propuesta de acciones correctivas, preventivas o de mejora (punto 5.2).
Servicio o unidad a la que se haya dirigido la QiS	Propuesta de acciones correctivas, preventivas o de mejora [3.1]	Una vez analizadas las causas de la queja o la sugerencia, el servicio o unidad a la que se haya dirigido debe hacer una propuesta de acciones correctivas, preventivas o de mejora de aquellas que no haya podido resolver de manera inmediata.
Servicio o unidad a la que se haya dirigido la QiS	Implantación y seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora [3.2]	Se llevará a cabo la implantación y el seguimiento de las acciones derivadas de las quejas o sugerencias, tanto de las que se puedan resolver de manera inmediata como de las planificadas en el futuro.
Servicio o unidad a la que se haya dirigido la QiS	Documentación de las acciones [3.2]	El servicio correspondiente documentará todas las acciones ejecutadas hasta la resolución de la QiS.

7 Control de eficacia

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Unidad tramitadora	Control de eficacia	La unidad tramitadora realizará el control de eficacia y dejará constancia de las medidas que se han tomado.





8 Control de satisfacción

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
RT	Control de satisfacción	RT facilita, al resolverse el tique QiS, que el interesado exprese su satisfacción con las medidas que se han tomado.

9 Felicitaciones

En caso de recibir una felicitación, se debe hacer un registro de buenas prácticas.

J. Documentación

Nombre	Custodia
Formulario de sugerencia o queja	OPLES, digital
Tique RT	RT

K. Indicadores

Código	Definición	Forma de cálculo
S_GESQIS_N01	Número anual de quejas y sugerencias	Recuento anual de QiS recibidas
S_GESQIS_N02	Eficacia de las acciones	Número de acciones resueltas / Número total de acciones
S_GESQIS_N03	Índice de satisfacción	Media de valoración con las medidas que se han tomado

L. Criterios AUDIT aplicados

Criterio 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

La IES / El centro debe favorecer el aprendizaje del estudiante, así como su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos.

Directrices:

Para el desarrollo de este criterio, el SAIQ debería:

- [3.1] Disponer de un sistema que le permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes de la IES / el centro, de acuerdo con su





diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas en materia de:

- Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ...

[3.2] Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el estudiantado.

M. Control de versiones

Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio
1	En la fecha de la firma electrónica	Primera versión del SAIQ

