

PA01. Procedimiento de gestión y revisión de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias

Análisis de solicitudes de quejas, sugerencias, Reclamaciones e incidencias y acciones realizadas para su análisis y toma de decisiones.

Las quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones (En adelante QSIF) recibidas son gestionadas por el Decano y la Administradora del Centro, que las asume o las rechaza en función de si la queja presentada es competencia de la Facultad o no. Una vez asumida la queja, se recaba información al área responsable para su estudio y análisis, así como dar respuesta a la parte interesada en un plazo de 3 días.

En los 3 cursos académicos analizados: 2021-2, 2022-23 y 2023-24, el número de QSIF interpuestas en la aplicación de la Universidad de Sevilla expon@us.es ha sido escaso (38 QSIF), alcanzando el valor más alto el 0,64% de incidencias en el Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas y Derecho (FCEYE) en el curso 2022-23

Las incidencias y sugerencias planteadas son siempre muy escasas. La escasa participación de la comunidad universitaria en la formulación de quejas, incidencias y sugerencias a través del buzón electrónico se traduce en la escasa participación a la hora de formular felicitaciones.

Indicadores del SGCT asociados al Proceso y titulaciones 151, 156 y 180, 186 y 234

151 - [Grado en Administración y Dirección de Empresas](#)

P8 - [GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS](#)

P8-8.1 QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS

Nº	Título	2021-22	2022-23	2023-24
8.1.1	QUEJAS INTERPUESTAS	0.34% numerador:7 denominador:2082	0.38% numerador:8 denominador:2132	0.37% numerador:8 denominador:2184
8.1.2	INCIDENCIAS INTERPUESTAS	0.05% numerador:1 denominador:2082	0.09% numerador:2 denominador:2132	0.09% numerador:2 denominador:2184
8.1.3	SUGERENCIAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:2082	0.05% numerador:1 denominador:2132	0.00% numerador:0 denominador:2184
8.1.4	FELICITACIONES RECIBIDAS	0.00% numerador:0 denominador:2082	0.00% denominador:2132	0.00% numerador:0 denominador:218

P8 - [GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS](#)**P8-8.1 QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS**

Nº	Título	2021-22	2022-23	2023-24
8.1.1	QUEJAS INTERPUESTAS	0.40% numerador:3 denominador:755	0.39% numerador:3 denominador:763	0.00% numerador:0 denominador:784
8.1.2	INCIDENCIAS INTERPUESTAS	0.13% numerador:1 denominador:755	0.39% numerador:3 denominador:763	0.13% numerador:1 denominador:784
8.1.3	SUGERENCIAS INTERPUESTAS	0.26% numerador:2 denominador:755	0.26% numerador:2 denominador:763	0.00% numerador:0 denominador:784
8.1.4	FELICITACIONES RECIBIDAS	0.00% numerador:0 denominador:755	0.00% denominador:763	0.00% numerador:0 denominador:784

P8 - [GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS](#)**P8-8.1 QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS**

Nº	Título	2021-22	2022-23	2023-24
8.1.1	QUEJAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:589	0.00% denominador:591	0.18% numerador:1 denominador:563
8.1.2	INCIDENCIAS INTERPUESTAS	0.17% numerador:1 denominador:589	0.00% denominador:591	0.18% numerador:1 denominador:563
8.1.3	SUGERENCIAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:589	0.00% denominador:591	0.00% numerador:0 denominador:563
8.1.4	FELICITACIONES RECIBIDAS	0.00% numerador:0 denominador:589	0.00% denominador:591	0.00% numerador:0 denominador:563

186. Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas y Derecho (FCEYE)**P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS****P8-8.1 QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS**

Nº	Título	2021-22	2022-23	2023-24
8.1.1	QUEJAS INTERPUESTAS	0.32% numerador:2 denominador:622	0.32% numerador:2 denominador:623	0.32% numerador:2 denominador:622
8.1.2	INCIDENCIAS INTERPUESTAS	0.16% numerador:1 denominador:622	0.64% numerador:4 denominador:623	0.16% numerador:1 denominador:622
8.1.3	SUGERENCIAS INTERPUESTAS	0.16% numerador:1 denominador:622	0.00% denominador:623	0.00% numerador:0 denominador:622
8.1.4	FELICITACIONES RECIBIDAS	0.00% numerador:0 denominador:622	0.00% denominador:623	0.00% numerador:0 denominador:622

234. Doble Grado en Derecho y Administración y Dirección de Empresas (FCEYE)**P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS****P8-8.1 QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS**

Nº	Título	2021-22	2022-23	2023-24
8.1.1	QUEJAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:197	0.51% numerador:1 denominador:195	1.05% numerador:2 denominador:190
8.1.2	INCIDENCIAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:197	0.00% denominador:195	0.00% numerador:0 denominador:190
8.1.3	SUGERENCIAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:197	0.51% numerador:1 denominador:195	0.00% numerador:0 denominador:190
8.1.4	FELICITACIONES RECIBIDAS	0.00% numerador:0 denominador:197	0.51% numerador:1 denominador:195	0.00% numerador:0 denominador:190

Nº de Quejas interpuestas comparando con la media de todas las Unidades (01/10/2021 -> 30/09/2024)

Unidad	Quejas Interpuestas	Quejas Cerradas	Quejas en Trámite	Quejas Pendientes	Centros
C - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	38	34	4	0	27,54
(Sin especificar)	32	28	4	0	
151***Grado en Administración y Dirección de Empresas	5	5	0	0	
M068***Máster Universitario en Economía y Desarrollo	1	1	0	0	

Tiempo medio (días) de respuesta comparado con la media de todas las Unidades (01/10/2021 -> 30/09/2024)

Unidad	Tiempo medio de respuesta	Centros
C - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	5,42	9,32
(Sin especificar)	5,65	
151***Grado en Administración y Dirección de Empresas	4,43	
156***Grado en Economía	3	
180***Grado en Marketing e Investigación de Mercados	5	
M044***Máster Univers. en Profesorado de E.S.O y Bachillerato, FP y E.Idiomas	0	
M068***Máster Universitario en Economía y Desarrollo	9	

Atendiendo a las estadísticas que genera la aplicación expon us, herramienta común a todos los centros y servicios de la Universidad de Sevilla, el número de quejas interpuestas en todas las titulaciones de Grado que se imparten en esta Facultad ha sido de 38 en los 3 últimos cursos, la media de todos los centros es 27,54.

El tiempo medio de respuesta de la Facultad es de 5,2 y el tiempo medio de respuesta de todos los centros es 9,32

Estos datos reflejan un uso muy escaso de esta herramienta, no superando en ningún caso el 1%, con tendencia al 0%.

La FCEYE es consciente de la baja participación del estudiantado en la interposición de quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones a través de la herramienta de gestión de quejas y sugerencias y realiza acciones para dar a conocer la aplicación y fomentar el uso de esta.

Evidencias:

En las jornadas de recepción de nuevos estudiantes antes de que comience el curso académico, se realiza una presentación del sistema de presentación de Quejas, sugerencias, incidencia y felicitaciones.

En el curso de orientación a estudiantes de nuevo ingreso, Biblioteca realiza una presentación de expon@us.es.

Presentación del funcionamiento de expon en power point en las primeras clases de cada curso a los estudiantes de primer curso.

Acciones de mejora:

El Vicedecano de Calidad enviará un correo electrónico de difusión del funcionamiento de expon a la comunidad universitaria a comienzos de cada curso académico.

El Vicedecano de Calidad enviará un correo electrónico a los profesores solicitando su participación para utilizar su clase para explicar al estudiantado a través de una presentación en power point de cómo funciona expon.