



SECRETARIADO DE CALIDAD

Guía para la explotación del buzón de Quejas,
Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias Expon@us

IT01-QSFY

Edición: 00

Página 1 de 18

Gestión de la calidad

INSTRUCCIÓN TÉCNICA

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias,
felicitaciones e incidencias. EXPON@US

Elaborado: Directora técnica Fecha: Ene-2010	Revisado: Unidad Técnica de Calidad Fecha: Feb-2010	Aprobado: Directora del Secretariado de Calidad. Fecha: Feb-2010
Firma	Firma	Firma

INDICE

INDICE.....	2
1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Documentación	3
4. Desarrollo	3
4.1. Perfiles del sistema:.....	3
4.2. Interposición de una QSFI:	4
4.3. Gestión de QSFI. Perfiles Responsable y Gestor.....	9
4.4. Mecanización de una QSFI.....	15
5. Cómo conectar el buzón en una página web	15
6. Recomendaciones y buenas prácticas	16
7. Histórico de cambios.....	17
8. Diagrama de flujo.....	18

1. Objeto

La presente instrucción técnica (IT), pretende ser una herramienta de consulta sobre la gestión de las quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones (QSFI) del buzón electrónico único puesto en marcha al efecto en la Universidad de Sevilla. Se basa en una aplicación informática denominada Expon@us siendo su principal característica que puede ser explotado a nivel de Centro, Departamento o Servicio administrativo y simultáneamente permite una gestión integral del mismo.

2. Alcance

Esta IT alcanza a todos los Departamentos, Servicios, Centros y Unidades administrativas de la Universidad de Sevilla.

3. Documentación

P08 Gestión y atención a las quejas, sugerencias e incidencias del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de las Universidad de Sevilla.

PG-02 Procedimiento general para la gestión y revisión de las Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias

PA_01 Procedimiento para la gestión y revisión de las quejas, sugerencias e incidencias de los Centros de la Universidad de Sevilla

La documentación se encuentra accesible en <http://vdocencia.us.es/secretariado-de-calidad>

4. Desarrollo

4.1. Perfiles del sistema:

1. Usuario: Son usuarios del sistema toda la comunidad universitaria profesorado, alumnos y personal de administración y servicios, así como cualquier otra persona física, esté o no vinculada a la universidad.
2. Responsable: Son los responsables máximos de los Centros, Departamentos y Servicios y Unidades administrativas, Decanos, Directores de Departamento, Directores Técnicos, Jefes de Servicio, Jefes de Unidad, según proceda, respectivamente.

Guía para la explotación del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias. EXPON@US.	IT01-QSFI
	Edición: 00
	Hoja 4 de 18

A los efectos de este buzón, el perfil Responsable implica disponer del perfil Gestor o Delegado.

3. Gestor o Delegado: Usuario autorizado (Delegado) por parte del Responsable para la gestión de las QSFI.
4. Mecanizador: Se trata de personas autorizadas por los Responsables para introducir en el sistema Expon@us QSFI recibidas por cualquier otra vía, que no sea el propio buzón.
5. Administrador: Usuario supervisor del sistema cuya misión es administrar y garantizar el adecuado funcionamiento del mismo.

4.2. Interposición de una QSFI:

El acceso al sistema puede ser dos formas:

- Con identificación previa en el sistema Expon@us: Todas las personas que estén vinculadas a la Universidad de Sevilla y que tengan una cuenta de usuario (UVUS) abierta en ésta.
- Sin identificación previa en el sistema Expon@us: Las personas que no tengan vinculación directa a la Universidad de Sevilla y que por lo tanto no tengan claves de acceso UVUS.

Dado que no es posible interponer QSFI en el sistema de manera anónima, en todo caso los usuarios pueden usar como identificación su certificado digital personal vigente, emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

El buzón se encuentra ubicado en el siguiente enlace:

<http://institucional.us.es/exponaus>

Guía para la explotación del buzón de quejas,
sugerencias, felicitaciones e incidencias.
EXPON@US.

IT01-QSFI

Edición: 00

Hoja 5 de 18

Bienvenido al Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla, EXPON@us.

A través de esta herramienta, los alumnos, el personal de la universidad y la ciudadanía en general, disponen de un sistema que les permite exponer cuantas quejas, sugerencias, incidencias, reclamaciones, y felicitaciones deseen relativas a la actividad académica o servicios que presta la *Universidad de Sevilla* en relación con cualquiera de sus Titulaciones, Centros, Departamentos y Servicios.

Las quejas, sugerencias, incidencias y reclamaciones interpuestas a través de este sistema, en ningún caso podrán tener la consideración de reclamación previa a la vía judicial contra la *Universidad de Sevilla*, en los términos contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Éste es un sistema completamente independiente de las actuaciones del Defensor Universitario y su objetivo es canalizar aquellas cuestiones relacionadas con la gestión de la calidad y la mejora del servicio público que prestamos.

Asimismo les informamos de que no será atendida ninguna queja, sugerencia, incidencia o reclamación que contenga descalificaciones o insultos y que, por lo tanto, atente contra el espíritu universitario inspirado en los principios de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo.

Desplegable con las definiciones correspondientes



Si lo desea, puede identificarse utilizando uno de los siguientes métodos:

Autenticación mediante UVUS

Nombre de usuario

Contraseña

Autenticarse

Autenticación con Certificado Digital

Como muestra la captura de pantalla anterior, son cuatro tipos distintos de acciones las posibles desde el principio. Cada una de ellas, quedará registrada en el sistema y deberá tener la tramitación correspondiente.

Pulsando sobre la opción deseada el sistema nos llevará a la pantalla correspondiente en cada caso. Veamos un caso de ejemplo en el que se interpone una queja:

UNIVERSIDAD DE SEVILLA
UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Inicio Salir

Menú de usuario

SECRETARIADO DE CALIDAD 3

Interposición de queja

Para que su queja pueda ser tramitada correctamente, deberá rellenar al menos los campos obligatorios, que están indicados c

¿A través de qué medio prefiere que le respondamos? (*)

Correo postal Correo electrónico

Teléfono

Como puede verse, el usuario puede elegir el modo en que desea recibir la respuesta a su queja. En este caso, se ha optado por solicitar la respuesta por correo postal, por lo que el usuario deberá rellenar los datos necesarios. La aplicación guiará al usuario, de forma ágil. Por ejemplo bastará introducir el código postal, para que se autocompleten los campos correspondientes al nombre de la localidad y la provincia.

Guía para la explotación del buzón de quejas,
sugerencias, felicitaciones e incidencias.
EXPON@US.

IT01-QSFI

Edición: 00

Hoja 7 de 18



UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Inicio Salir

SECRETARIADO DE CALIDAD 3

Interposición de queja

Para que su queja pueda ser tramitada correctamente, deberá rellenar al menos los campos obligatorios, que están indicados c

¿A través de qué medio prefiere que le respondamos? (*)

Correo postal Correo electrónico

Domicilio (*)

Código Postal (*)

41807

Localidad (*)

ESPARTINAS

Provincia (*)

Sevilla

País (*)

España



Teléfono

Una vez cumplimentados los campos de la pantalla anterior, la aplicación mostrará la pantalla donde se concretará tanto la queja, como la unidad destinataria de la misma, Centro, Departamento o Servicio Administrativo. Al introducir cualquier texto en el campo correspondiente a éstas, aparecerá el listado con los nombres que contienen la cadena de caracteres introducida por el usuario:

Interposición de queja

Por favor, introduzca el centro, departamento o servicio al que desea enviar su queja

Centro

Departamento

Servicio

Datos

Si su queja es relativa a otra anterior, por favor, introduzca aquí el número de referencia:

Texto(*)

Biblioteca Universitaria

Servicio de Apoyo a la Investigación

Colegio Mayor Hernando Colón

Recursos Humanos

Apoyo al Vicerrectorado de Docencia

Oficina de Transf. de Resultados de Invest.

Archivo Universitario

CIGUS

En este caso, el usuario ha introducido la letra “c” en el apartado correspondiente a Servicio, por lo que el desplegable mostrará el listado de Servicios o Unidades que contienen la letra c (mayúscula o minúscula). La barra de desplazamiento se activará para permitir al usuario la movilidad a través del listado de Unidades posibles. Cuanto más se acote la búsqueda en mayor medida se reducirá el tamaño del listado mostrado. Por ejemplo, si en vez de “c”, se introduce “colegio”, la búsqueda se reducirá considerablemente.

Una vez introducido el texto de la queja y enviada, el usuario visualizará un mensaje por pantalla así como también le será enviado por correo electrónico. Se le informa del número de referencia que se asocia a esa queja en concreto, generado aleatoriamente. Se muestra en la siguiente imagen.



SECRETARIADO DE CALIDAD 3

Confirmación de recepción de queja

Hemos recibido su queja con número de referencia **100118095545392**.

Recibirá respuesta, si procede, por la vía solicitada

Gracias por utilizar nuestros servicios.

[Imprimir](#)

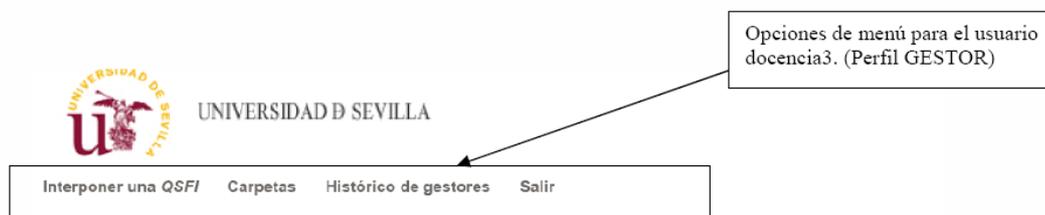
[Volver a la página de inicio](#)

El usuario deberá recibir respuesta a la queja planteada en el plazo estipulado por el Servicio, que en cualquier caso, no deberá superar el plazo de XXXXXXX, según el procedimiento PG-02 Procedimiento para la gestión y revisión de las Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias.

4.3. Gestión de QSFI. Perfiles Responsable y Gestor.

Una vez interpuesta una QSFI a través de Expon@us, el Responsable y los posibles Gestores o Delegados del Centro, Departamento o Servicio, recibirán un email donde se le informa de tal eventualidad. Por lo que deberán acceder a la aplicación para gestionar la QSFI.

La forma de acceso es la misma, en todos los casos. Recordemos que el usuario se identifica a través de su UVUS o Certificado Digital y en función de los perfiles que tenga asociados dispondrá de unas u otras opciones de menú, por lo que un usuario Responsable o Gestor podrá administrar (leer, responder y enviar) las QSFI relativas a su Unidad.



SECRETARIADO DE CALIDAD 3

Carpetas

No leídas	6
Pendientes	7
En tramitación	0
No asumidas	0
Con respuesta generada aún no enviada	0
Cerradas	5

En el caso de usuarios con perfil Responsable, visualizará asimismo la pantalla anterior. Sin embargo, dispondrá además de la opción “Gestión de Delegados”.

Analicemos cada una de las opciones de menú, así como el nombre de las carpetas:

1. Interponer una QSFI: Independientemente de los perfiles asociados a cada usuario, todos podrán interponer siempre una QSFI.
2. Carpetas: Listado de carpetas donde se almacenan las QSFI.
 - a. No leídas: QSFI interpuestas y que aún no han sido leídas ni por el Responsable, ni por ninguno de los posibles Gestores o Delegados.
 - b. Pendientes: QSFI leídas pero que aún no han comenzado su tramitación, es decir, aún no han sido ni asumidas ni rechazadas por la Unidad.
 - c. En tramitación: QSFI asumidas por la Unidad que deben ser resueltas.
 - d. No asumidas: QSFI que han sido interpuestas en la Unidad, pero que el Responsable o los posibles Delegados no han asumido por interpretar que no es de su competencia la resolución.
 - e. Con respuesta generada y aún no enviada: QSFI en fase de resolución. La Unidad está elaborando el texto de la respuesta para el interesado.
 - f. Cerradas: QSFI que han sido completamente tramitadas.

Pinchando sobre cada una de las carpetas se desplegará la relación de QSFI contenidas.

3. Histórico de gestores: Mostrará el listado de personas que han estado vinculadas a esa Unidad como Gestores, con indicación de la fecha de alta y baja, en su caso.
4. Salir. Abandonar el sistema.

Veamos cómo proceder para recepcionar una QSFI, por lo que pincharemos sobre la carpeta “No leídas”.

The screenshot shows the user interface of the EXPON@US system. At the top left is the logo of the University of Sevilla. The main navigation bar includes links for 'Interponer una QSFI', 'Carpetas', 'Histórico de gestores', and 'Salir'. The user's name, 'Nombre del usuario gestor', is displayed in an orange box. The main content area is titled 'SECRETARIADO DE CALIDAD 3' and 'Quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias no leídas'. Below this is a table of unread QSFI items:

Referencia	Días transcurridos	Autor	Fecha	Entidad afectada	Asignada por admin.
S091105105212324	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	5/11/2009	Secretariado de Calidad	No
F091105105715066	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	5/11/2009	Secretariado de Calidad	No
I091105110554599	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	5/11/2009	Secretariado de Calidad	No
Q091112182918223	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	12/11/2009	Secretariado de Calidad	No
Q091119093619722	-	M. ANGELES HINOJOSA LIZANA	19/11/2009	Secretariado de Calidad	No

Below the table is a filter bar with buttons for 'No leída', 'Pendiente', 'En tramitación', 'No asumida', 'Con respuesta generada aún no enviada', and 'Cerrada'. An orange box with the text 'Pinchar aquí para leer.' points to the 'No leída' button. At the bottom, there is a footer with 'Aviso legal' and contact information for the University of Sevilla.

En la imagen anterior aparece el listado de las QSFI recibidas en la unidad Secretariado de Calidad y que aún no han sido leídas.

Al leer la QSFI aparecerá la siguiente pantalla, correspondiente a una queja:

The screenshot shows the 'SECRETARIADO DE CALIDAD 3' interface. At the top right is the 'EXPON@US' logo. Below it are navigation links: 'Interponer una QSFI', 'Carpetas', 'Histórico de gestores', and 'Salir'. The main content area displays a 'Queja' (Complaint) card. The card has a 'Tipo' field (highlighted in orange) with an arrow pointing to the 'Queja' label. Below the title, there are sections for 'Datos' (Reference and date: 100122092037949 (22/1/2010)), 'Contenido' (Lorem ipsum text), 'Servicio' (Secretariado de Calidad), and 'Autor' (Name: CARTAS DE SERVICIOS (cartasdeservicios@us.es), Relation: MISCELANEA, Unit: Vicerrectorado de Docencia). The 'Método de respuesta' is 'Correo electrónico'. At the bottom, there are 'Archivos asociados' and an 'Adjuntar otro archivo' button. Below the complaint card, there are two buttons: 'Asumir' (highlighted in green) and 'No asumir' (highlighted in orange). Arrows point from these buttons to the 'Asumir' and 'No asumir' labels in the diagram. A small 'Examinar...' button is also visible above the 'Asumir' button. At the bottom of the interface, there are three icons: a document, a checkmark, and a close button.

Al pasar el puntero del ratón por los iconos de la parte inferior, resaltará las acciones a realizar con la QSFI.

La primera acción a realizar al leer una QSFI es asumirla o no asumirla, es decir, si el Responsable o el Gestor entienden que la QSFI va dirigida a su unidad deberán asumirla, en caso contrario no la asumirán. Si se trata del segundo caso, la QSFI la recibirá el Administrador del sistema que asignará la QSFI a la unidad afectada.

Al asumir la QSFI el sistema nos llevará a una pantalla similar a la anterior que nos permitirá comenzar a dar respuesta a la misma.

Una vez marcada la opción correspondiente a dar respuesta, aparece la pantalla siguiente donde se formaliza una respuesta a la QSFI.

The screenshot shows the 'SECRETARIADO DE CALIDAD 3' interface for 'Responder a queja'. It includes a header with the University of Seville logo and 'EXPON@US' branding. A navigation menu contains 'Interponer una QSFI', 'Carpetas', 'Histórico de gestores', and 'Salir'. The main content area is titled 'SECRETARIADO DE CALIDAD 3' and 'Responder a queja'. A note states: 'La etiqueta <contenidoQSFI> será sustituida en el PDF generado por el correspondiente texto de la queja.' Below this, there are 'Datos' and 'Respuesta tipo' sections. A text input field labeled 'Respuesta' contains the following text: 'En respuesta a su queja, en la que exponía lo siguiente: <contenidoQSFI> Le comunico que se adoptarán las medidas oportunas para que la situación se resuelva lo antes posible. Un saludo'. At the bottom of the form are three buttons: 'Guardar', 'Vista previa', and 'Generar respuesta'. A footer contains 'Aviso legal' and 'Universidad de Sevilla. C/ San Fernando, 4. 41004 Sevilla (Sevilla). Teléfono: 954551000.' and a link 'consulta al admin'.

Guardar el texto para continuar más tarde.

Visualizar el aspecto que tendrá la respuesta que generemos para el usuario.

Generar la respuesta una vez hayamos decidido que la elaborada es la definitiva

Según lo que muestra la pantalla anterior, podremos incluir el texto oportuno de respuesta, teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:

1. <contenidoQSFI>. Poniendo en cualquier lugar del recuadro de texto esta etiqueta, cuando se genere la respuesta en formato pdf, esta etiqueta será sustituida por el literal que el usuario escribió cuando interpuso la QSFI.
2. Respuesta tipo. El sistema está pensado para generar respuestas tipo que permitan automatizar lo más posible la gestión de las QSFI. Inicialmente se han diseñados dos respuestas tipo, una negativa y otra positiva genérica. En el futuro se podrán incluir tantas como se desee. Los textos son los siguientes:

- **Respuesta negativa:**

Estimado/a Sr/a <nombreUsuario>

Sentimos comunicarle, que el contenido expuesto en su queja, de referencia <referencia>, no corresponde con el objeto de este buzón de quejas, sugerencias e incidencias y que por lo tanto, no procede realizar acción alguna al respecto.

Le recordamos que el procedimiento de gestión y revisión de quejas, sugerencias e incidencias, especifica los contenidos que afectan, así como los procedimientos de resolución previstos. Podrá consultarlo en <http://vdocencia.us.es/secretariado-de-calidad>.

Saludos cordiales,

Secretariado De Calidad 3

- **Respuesta tipo 1 (a quejas, sugerencias y felicitaciones)**

Estimado/a Sr/a <nombreUsuario>

En relación con la queja de referencia <referencia>, interpuesta por Vd. en la que expone:

<contenidoQSFI>

le comunico que:

PRIMERO: Hemos analizado el contenido de su queja así como las circunstancias expuestas.

SEGUNDO: Que una vez determinadas estas circunstancias, hemos adoptado las medidas necesarias para asegurar que en lo sucesivo no se reproduzca de nuevo la situación descrita. Asimismo le indico que se trata de una situación puntual, no habitual en este <tipoEntidad>.

Quedamos muy agradecidos por su colaboración, reciba un cordial saludo.

<nombre>

<cargo>

Una vez hayamos concluido la generación de la respuesta, es decir, estemos seguros de que es la definitiva, pulsaremos la opción “Generar respuesta”. Ésta se almacenará como archivo vinculado a la QSFI, que no podrá ser eliminado ni modificado.

Por último, procederemos a dar traslado de la respuesta al usuario, así como a incorporar al expediente de la QSFI documentos que hayan resultado de interés para la resolución de la QSFI.

Con el envío de la respuesta al usuario finalizará la tramitación.

4.4. Mecanización de una QSFI.

Los usuarios cuyo perfil sea mecanizador, podrán grabar en el sistema Expon@us cualquier QSFI que haya sido recibida por otras vías distintas al propio buzón. Para ello, deberá pulsar la opción “mecanizar” del menú que le aparece una vez se ha identificado y ha accedido al sistema convenientemente.

Se sugiere que el documento que contiene el texto que el usuario redactado para presentar la QSFI se incorpore como documento al expediente de la QSFI.

5. Cómo conectar el buzón en una página web

Para conectar el buzón de cada Unidad en su página web, es necesario activar un enlace desde esa página a la URL donde está situado el buzón.

A fin de guardar una única imagen visual en toda la universidad, es conveniente utilizar el logo del propio buzón que se encuentra disponible en xxxxxxxxxxxxxx. Una vez insertado en la página web correspondiente, debe ser enlazado a <https://institucional.us.es/exponaus/>.

6. Recomendaciones y buenas prácticas

Dado que el objeto del buzón es exclusivamente para la gestión de QSFI, queda expresamente excluida la posibilidad de su utilización para la tramitación administrativa, que ya que ha quedado regulada en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. El aviso legal en la página de acceso al buzón, deja clara esta circunstancia.

Por otra parte, el buzón no está diseñado para convertirse en herramienta de resolución de consultas o dudas de ningún tipo. Es decir, se recomienda evitar dar respuesta a consultas administrativas, sobre localizaciones y en general propiciar el intercambio de información, así como realizar sugerencias sobre cómo debe proceder un usuario en relación al contenido expuesto en su QSFI.

En estas circunstancias, recomendamos realizar alguna de estas acciones:

- No asumir la QSFI. Con esta acción, la QSFI pasa directamente al Administrador del sistema, que la reasignará cuando proceda o bien dará respuesta a la misma atendiendo a lo expuesto anteriormente.
- Usar los modelos de respuestas tipo disponibles en la aplicación o elaborar alguno propio.

7. Histórico de cambios

Nº. EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
00	Feb-2010	Elaboración y aprobación de la IT

8. Diagrama de flujo

