

 Universidad Zaragoza	Procedimiento para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones para la mejora de los títulos y de SIGC	Código: PRC_005	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: julio 2024	
		Página 1 de 5	

Procedimiento para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones para la mejora de los títulos y del SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras

Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. ARCHIVO

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
V.1.0	Julio de 2024	Versión inicial

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Delegado de Calidad de la Decana	Jefe de Negociado de Calidad	Decana
Miguel Ángel Rodríguez Horrillo	Sergio Espuelas Segura	Elena Barlés Báguena

(Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808>
 57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808

CSV: 57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	16/07/2024 10:47:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HERRILLO	Delegado de Calidad de la Decana	16/07/2024 10:59:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	16/07/2024 11:03:00	

 Universidad Zaragoza	Procedimiento para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones para la mejora de los títulos y de SIGC	Código: PRC_005	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: julio 2024	
		Página 2 de 5	

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento persigue tanto la gestión como el seguimiento y estudio de las quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas con el objeto de mejorar los títulos y el SIGC de la Facultad y su desarrollo.

Clasificación del procedimiento: **CLAVE**

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a todos los títulos oficiales de Grado y Máster impartidos en la Facultad de Filosofía y Letras, así como a los procedimientos propios del SIGC del Centro. Quedan fuera de su ámbito las reclamaciones vinculadas a la evaluación de los resultados del aprendizaje y, en general, todos aquellos procesos que cuentan con regulación propia.

De igual manera, las acciones implementadas por el presente documento no tienen naturaleza de proceso administrativo, ni interferirán en los posibles procedimientos incoados por esta vía que se pudieran producir.

3. NORMATIVA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza
- Acuerdo de 23 de febrero de 2016 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y de máster universitario, Modificado por Acuerdo de 3 de abril de 2017.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre).

4. DEFINICIONES

- **Queja:** Expresión documentada de un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una situación anómala derivada de una situación o de un procedimiento inadecuados en el desarrollo de la titulación, a fin de que sea subsanada por los responsables de la misma.
- **Reclamación:** Manifestación documentada de un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una situación irregular o ilegal, o de un procedimiento inadecuado en el desarrollo de la titulación, con el objetivo de que ésta sea subsanada legalmente.
- **Sugerencia:** Propuesta documentada de un usuario o grupo de usuarios cuyo objetivo es mejorar el funcionamiento de la titulación o de un procedimiento relacionado con la misma.



57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808>

CSV: 57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	16/07/2024 10:47:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de Calidad de la Decana	16/07/2024 10:59:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	16/07/2024 11:03:00	

 Universidad Zaragoza	Procedimiento para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones para la mejora de los títulos y de SIGC	Código: PRC_005	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: julio 2024	
		Página 3 de 5	

- **Sistema Interno de Garantía de la Calidad de una titulación (SIGC):** conjunto de agentes e instrumentos que garantizan la coordinación y los procesos de evaluación y mejora continua de la calidad de la titulación.

- **Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación (CGC):** órgano mediante el cual la Junta o Consejo del centro responsable de los estudios, ejerce el control y la garantía de la calidad de una titulación.

- **Coordinador/a de Titulación:** es la persona responsable de la gestión, coordinación y mejora de las enseñanzas del título, con el fin de asegurar la aplicación más adecuada de lo dispuesto en la Memoria de verificación de la Titulación y el garante de la ejecución de los procesos de evaluación y mejora continua previstos en su Sistema Interno de Gestión de Calidad.

- **Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación (CET):** es el órgano colegiado que tiene como objeto realizar la evaluación anual de la titulación para su consideración por el Coordinador/a y por la Comisión de Garantía de la Calidad a efectos de las correspondientes propuestas de modificación y mejora del título.

- **Comisión de Estudios de Grado:** Entre sus funciones está la de informar sobre las nuevas propuestas de estudios de Grado y las modificaciones planteadas desde las Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones existentes cuando afecten a la oferta de asignaturas del título o su asignación de créditos en el plan de estudios, así como acreditar un correcto funcionamiento de los agentes integrados en el Sistema Interno de Gestión de la Calidad de cada Grado.

- **Comisión de Estudios de Posgrado:** Entre sus funciones está la de informar sobre las nuevas propuestas de estudios de Posgrado y las modificaciones planteadas desde las Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones existentes cuando afecten a la oferta de asignaturas del título o su asignación de créditos en el plan de estudios, así como acreditar un correcto funcionamiento de los agentes integrados en el Sistema Interno de Gestión de la Calidad de cada Máster universitario.

5. RESPONSABLES

- Coordinador/a de la Titulación de Grado o Máster
- Comisión de Garantía de Calidad de Grado
- Comisión de Evaluación de la Calidad de Máster
- Presidente/a de la Comisión de Garantía de Calidad
- Comisión de Estudios de Grado
- Comisión de Estudios de Posgrado

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Legitimación para la presentación

Podrán presentar quejas, sugerencias y reclamaciones tanto personas físicas como jurídicas como órganos de gestión universitaria. Las quejas no podrán ser anónimas, si bien el instructor podrá decidir mantener en secreto este extremo de considerarse necesario.



57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808>

CSV: 57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	16/07/2024 10:47:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de Calidad de la Decana	16/07/2024 10:59:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	16/07/2024 11:03:00	

 Universidad Zaragoza	Procedimiento para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones para la mejora de los títulos y de SIGC	Código: PRC_005	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: julio 2024	
		Página 4 de 5	

6.2. Modo de presentación

Las quejas, sugerencias y reclamaciones deberán ser presentadas por escrito por medios digitales a través de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza. El documento de solicitud podrá ir acompañado de los anexos que se consideren necesarios, sin perjuicio de que el instructor pueda solicitar más documentación en el proceso de instrucción.

6.3. Admisión

Una vez recibida la queja, sugerencia o reclamación, la misma podrá ser desestimada si se advierte que su naturaleza no se corresponde con lo previsto en el procedimiento, o si se trata de un proceso con marco regulador propio. La decisión será notificada al interesado sin que quepa recurso alguno, al no tratarse de un procedimiento administrativo.

6.4. Instrucción

Una vez admitida, el centro nombrará un instructor que gestionará el procedimiento para su presentación, en su caso ante la Comisión de Garantía de la Calidad correspondiente. En su tramitación se podrán solicitar a los agentes del SIGC cuantos informes se consideren necesarios para su resolución.

6.5. Plazo de resolución

Con carácter general, el proceso deberá resolverse en un máximo de 20 días hábiles, si bien el instructor podrá proponer a la Decana o Decano del centro la ampliación de este plazo atendiendo a la complejidad de la gestión del proceso. Este extremo, en su caso, será notificado al interesado, no pudiendo presentarse recurso al mismo.

6.6. Resolución del procedimiento

En el caso de las quejas o sugerencias, su tramitación podrá dar lugar a acciones a implementar en los títulos o en el SIGC, dándoseles trámite conforme a los procedimientos aplicables. Por esta razón, su resolución implicará, salvo desestimación, su incorporación en los mecanismos de mejora propia del SIGC, aplicándose las garantías propias de los mismos.

En el caso de las reclamaciones, la decisión será comunicada al interesado una vez finalizado el procedimiento. En caso de no estar conforme con la resolución, el interesado podrá presentar recurso ante la Decana o Decano en el plazo de quince días hábiles, o ante alguna de las instancias contempladas

6.7. Implementación de medidas derivadas del proceso

En caso de que la resolución del proceso conllevara la toma de medidas de mejora en alguno de los procesos o titulaciones implicadas, las mismas serán incorporadas en el PAIM siguiente de la titulación afectada o en el informe de seguimiento del SIGC.

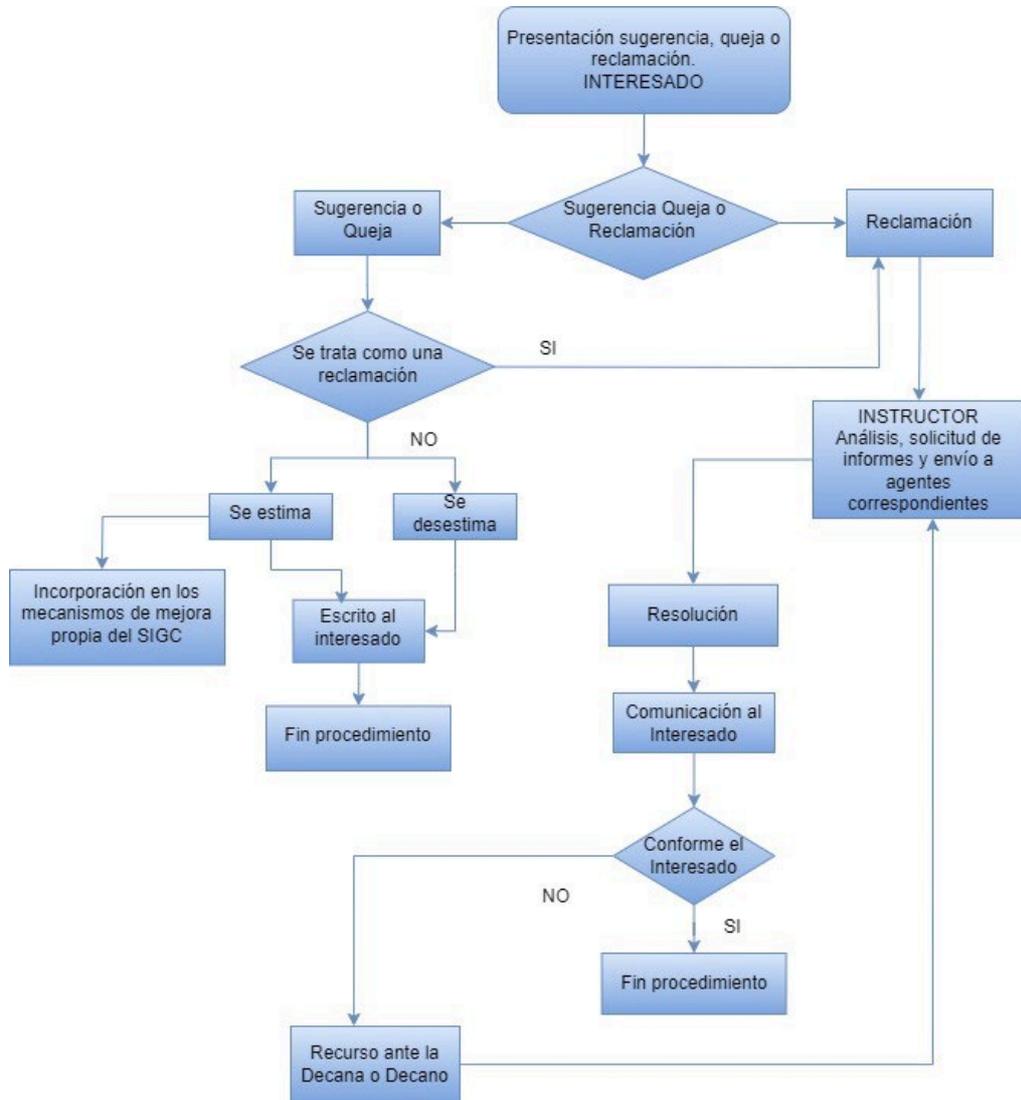


57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808>

CSV: 57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	16/07/2024 10:47:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HERRILLO	Delegado de Calidad de la Decana	16/07/2024 10:59:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	16/07/2024 11:03:00	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

Se tendrán en cuenta como indicadores el número de procedimientos presentados, el número de admitidos y el tiempo de resolución media de los mismos.

9. ARCHIVO

La documentación generada en los procedimientos regulados por el presente protocolo se archivará como expediente único durante seis años. De todos estos procesos se elaborará un registro con indicación de la titulación o el procedimiento afectado por curso académico que será archivado por igual tiempo.

CSV: 57130da5d14b7e3afe11ce481bcb0808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe Negociado Calidad	16/07/2024 10:47:00	
MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ HORRILLO	Delegado de Calidad de la Decana	16/07/2024 10:59:00	
ELENA BARLÉS BÁGUENA	Decana de la Facultad de Filosofía y Letras	16/07/2024 11:03:00	