



Índice

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

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Julio 2024	Versión inicial
v1.1	Febrero 2025	Revisión del procedimiento. Cambio de responsables. Pequeños cambios de redacción. Inclusión de registro y archivo. Lenguaje inclusivo.
v1.2	Noviembre 2025	Definición de indicadores. Cambio menor en la redacción.
v1.3	Marzo 2026	Adaptación a plantilla institucional (formato de indicadores de seguimiento)

- Elaborado por: Vicedecana de Calidad y Profesorado
- Revisado por: Jefe de Negociado de Calidad
- Aprobado por: Decano de la Facultad



61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b>

CSV: 61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	10/04/2026 09:04:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	10/04/2026 10:06:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	11/04/2026 07:05:00	



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es gestionar, hacer un seguimiento y estudiar las quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas para 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 quejas y 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

- *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.
- *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.
- *Sistema Interno de Garantía de Calidad (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 las titulaciones (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 las titulaciones del centro.
- *Coordinador/a de Titulación*: 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 (CEV)*: 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.



61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b>

CSV: 61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	10/04/2026 09:04:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	10/04/2026 10:06:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	11/04/2026 07:05:00	



- *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 Garantía 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 Garantía de la Calidad de cada Máster.

5. RESPONSABLES (ordenados alfabéticamente)

- Administradora /Negociado Académico de la Secretaría del centro
- Comisión de Estudios de Grado de la UZ
- Comisión de Estudios de Posgrado de la UZ
- Comisión de Evaluación de la Calidad de Máster
- Comisión de Garantía de Calidad de las titulaciones
- Coordinador/a de la Titulación de Grado o Máster
- Presidente/a de la Comisión de Garantía de Calidad

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.

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 a la persona interesada 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.



61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b>

CSV: 61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	10/04/2026 09:04:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	10/04/2026 10:06:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	11/04/2026 07:05:00	



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 al Decano/a del centro la ampliación de este plazo atendiendo a la complejidad de la gestión del proceso. Este extremo, en su caso, será notificado a la persona interesada, 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 a la persona interesada una vez finalizado el procedimiento. En caso de no estar conforme con la resolución, la persona interesada podrá presentar recurso ante el Decano/a del centro en el plazo de quince días hábiles.

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 revisión del SIGC siguiendo el procedimiento [PRE-004 Revisión del SIGC].



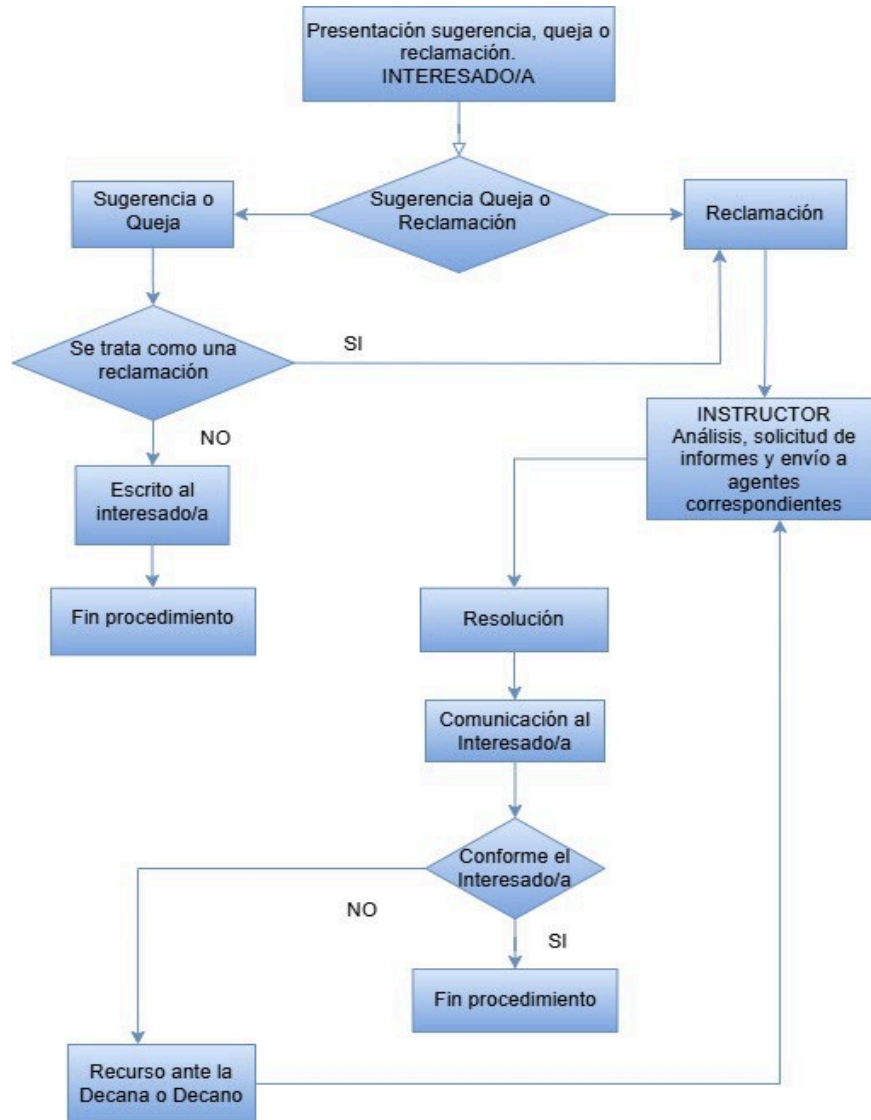
61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b>

CSV: 61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	10/04/2026 09:04:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	10/04/2026 10:06:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	11/04/2026 07:05:00	



7. DIAGRAMA DE FLUJO



61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b>

CSV: 61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SERGIO ESPUELAS SEGURA	Jefe de Negociado de Calidad	10/04/2026 09:04:00	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Vicedecana de Calidad y Profesorado	10/04/2026 10:06:00	
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	11/04/2026 07:05:00	



8. SEGUIMIENTO

Las actuaciones derivadas de este procedimiento serán auditadas por el responsable del procedimiento [PRA-003 Control de indicadores] y objeto de seguimiento en el proceso de revisión del SIGC, siguiendo el procedimiento [PRE-004 Revisión del SIGC].

Indicador de procedimiento

Nombre	Descripción	Forma de obtención	Responsable	Valor a alcanzar	Valor alcanzado
iC-006-01	Nº de sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas	Registro del Negociado Académico de la Secretaría del centro	Administradora del centro		
iC-006-02	Nº de sugerencias, quejas y reclamaciones admitidas a trámite	Registro del Negociado Académico de la Secretaría del centro	Administradora del centro		
iC-006-03	Promedio de tiempo de resolución media de sugerencias, quejas y reclamaciones	Registro del Negociado Académico de la Secretaría del centro	Administradora del centro		

9. REGISTRO Y ARCHIVO

La documentación generada en los procedimientos regulados por el presente procedimiento se archivará como expediente único durante seis años en el Negociado Académico de la Secretaría del centro.

CSV: 61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 6

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

SERGIO ESPUELAS SEGURA
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA
JOSÉ ANTONIO BELTRÁN CEBOLLADA

Jefe de Negociado de Calidad
Vicedecana de Calidad y Profesorado
Decano de la Facultad de Filosofía y Letras

10/04/2026 09:04:00
10/04/2026 10:06:00
11/04/2026 07:05:00



61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/61e3a4a81cca3249d5be5abca4522a1b>