	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231
		Versión: v3.0
		Fecha: Marzo de 2019
		Página 1 de 7

Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título

Índice

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

Histórico de cambios


Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	2010	Edición inicial
V2.0	Mayo 2018	Revisión
V3.0	Marzo 2019	Inclusión de CEG y CEP como responsables e incorporación de años que debe guardarse el registro de quejas. Adaptación del procedimiento a enseñanzas de Doctorado (sugerencia de ACPUA tras el programa piloto de renovación de la acreditación de programas de doctorado)


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Unidad Responsable	Unidad Responsable	Unidad Responsable
Unidad de Calidad y Racionalización	Secretariado de Calidad e Innovación Docente Escuela de Doctorado	Vicerrector de Política Académica

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



 20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c
 Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c>

CSV: 20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe de Unidad de Calidad	27/03/2019 10:41	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Directora de Secretariado de Calidad e Innovación Docente	27/03/2019 10:54	
JUAN JOSE MAZO TORRES	Director Escuela de Doctorado	27/03/2019 11:25	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	27/03/2019 14:40	

	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231
		Versión: v3.0
		Fecha: Marzo de 2019
		Página 2 de 7

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer las formas en que los diversos colectivos implicados en una titulación pueden presentar sugerencias, quejas y alegaciones de mejora y establecer la sistemática para su gestión de cara a la subsanación de deficiencias en la planificación o desarrollo de una titulación y a la mejora del título.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a todas las titulaciones de Grado, Máster Universitario y Doctorado de la Universidad de Zaragoza. Quedan al margen los procedimientos de revisión de exámenes (normativa específica), así como otros procedimientos administrativos que igualmente tengan regulación específica.

Las sugerencias y quejas presentadas de acuerdo al presente procedimiento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los interesados.

3. NORMATIVA


- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE del 14), así como el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA del 19).
- Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE de 30 de octubre) y sus modificaciones.
- 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).
- RD 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.


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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c>

CSV: 20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe de Unidad de Calidad	27/03/2019 10:41	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Directora de Secretariado de Calidad e Innovación Docente	27/03/2019 10:54	
JUAN JOSE MAZO TORRES	Director Escuela de Doctorado	27/03/2019 11:25	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	27/03/2019 14:40	


	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231
		Versión: v3.0
		Fecha: Marzo de 2019
		Página 3 de 7


- **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.
- **Sistema Garantía Interna de Calidad** de una titulación (**SGIC**): 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:** es el órgano colegiado que tiene como objeto realizar la evaluación anual de la titulación para su consideración por el Coordinador 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.
- **Comisión Académica de los programas de Doctorado:** Entre sus funciones está la definición, actualización y coordinación de cada programa de doctorado.
- **Comisión de Doctorado:** entre sus funciones está la de velar por la calidad de los estudios de doctorado en la Universidad de Zaragoza a través, entre otros, de la elaboración del Informe anual de la calidad de los estudios de doctorado y de sus diferentes programas (ICED).



20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c>

CSV: 20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe de Unidad de Calidad	27/03/2019 10:41	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Directora de Secretariado de Calidad e Innovación Docente	27/03/2019 10:54	
JUAN JOSE MAZO TORRES	Director Escuela de Doctorado	27/03/2019 11:25	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	27/03/2019 14:40	

	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231
		Versión: v3.0
		Fecha: Marzo de 2019
		Página 4 de 7

5. RESPONSABLES

- Coordinador de la Titulación de Grado o Máster
- Coordinador del Programa de Doctorado
- Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación
- Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación
- Presidente de la Comisión de Garantía de Calidad
- Comisión de Estudios de Grado
- Comisión de Estudios de Posgrado
- Comisión Académica de los programas de Doctorado
- Comisión de Doctorado

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


6.1 Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones


- a) Las sugerencias, quejas y reclamaciones podrán ser formuladas por personas físicas o jurídicas, u órganos de representación universitaria. Se presentarán siempre por escrito y no podrán ser anónimas.
- b) Se dirigirán al Presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad (para titulaciones de Grado o Máster) o al Presidente de la Comisión de Doctorado (para estudios de Doctorado) a través de los Registros de la Universidad de Zaragoza, incluido el Registro electrónico o de acuerdo con lo contemplado en el artículo 16 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.
- c) La sugerencia, queja o reclamación se formulará en el impreso diseñado al efecto (Anexo I y Anexo II), que se encuentra disponible en:
 - la Secretaría del Centro
 - la página web de la titulación (<https://estudios.unizar.es>)
 - la página web de la Unidad de Calidad (<https://unidadcalidad.unizar.es/calidad-de-las-titulaciones>)
- d) La sugerencia, queja o reclamación podrá ir acompañada de la documentación o evidencias que los interesados estimen oportunas.
- e) En el supuesto de que la solicitud no recoja todos los datos reseñados como obligatorios, el Presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación o, en su caso, el de la Comisión de Doctorado, se dirigirá a los interesados, siempre que ello fuera posible, para recabarlos. Igualmente, el Presidente de la comisión correspondiente, podrá dirigirse a los interesados por escrito para solicitarles la información o documentación adicional que considere oportuna para la adecuada valoración de la sugerencia, queja o alegación en cualquier momento de su proceso.



20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c>

CSV: 20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe de Unidad de Calidad	27/03/2019 10:41	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Directora de Secretariado de Calidad e Innovación Docente	27/03/2019 10:54	
JUAN JOSE MAZO TORRES	Director Escuela de Doctorado	27/03/2019 11:25	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	27/03/2019 14:40	

	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231
		Versión: v3.0
		Fecha: Marzo de 2019
		Página 5 de 7

6.2. Resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones

El Presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación o, en su caso, el de la Comisión de Doctorado, en el plazo máximo de 10 días hábiles deberá decidir su tratamiento y seguimiento, en función del contenido:

En el caso de las reclamaciones, proceder a resolverla, en función de su contenido, conforme se detalla a continuación, y comunicar a los interesados la vía de resolución.


En el caso de sugerencias y quejas decidirá si estas pueden recibir un tratamiento similar al de las reclamaciones, en cuyo caso se seguirá con el procedimiento descrito o, en caso de que no puedan serlo, se responderá a quien la propuso, agradeciéndole su aportación e indicándole que se tendrá en cuenta en de cara al proceso de mejora de la titulación.

- a) En caso de tratarse de reclamaciones relacionadas con la planificación del título, organización de la enseñanza, guías docentes, incidentes referidos a la docencia..., se trasladará al Coordinador del título o, en su caso, del programa de doctorado. Una vez recabada la información que considere de interés, este la trasladará a la Comisión de Evaluación de la Titulación o, en su caso, del Programa de doctorado para su análisis y consideración. El número de incidencias, así como sus conclusiones se incluirán en el Informe Anual de Evaluación y Resultados de Aprendizaje de la titulación o, en su caso, en el Informe de Evaluación de la Calidad del Programa de Doctorado.
- b) En el plazo máximo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente de la recepción de la reclamación, el Coordinador elaborará una propuesta de resolución que hará llegar al Presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación o, en su caso, al Presidente de la Comisión de Doctorado.
- c) En caso de reclamaciones referidas a decisiones relativas a la Comisión de Garantía de la Calidad correspondiente, ésta podrá, en caso necesario, convocar una reunión extraordinaria en un plazo máximo de 10 días naturales, para su valoración. El plazo para su resolución será de 20 días hábiles.
- d) En caso de que la reclamación pudiera estar planteando una cuestión de incumplimiento de obligaciones o de comportamiento indebido de algún profesor relacionado con el título, se someterá la cuestión a la consideración del Inspector de Servicios de la Unidad de Planificación y Organización Docente y/o de los Directores de los Departamentos de las personas implicadas y se procederá de acuerdo con los procedimientos previstos a estos efectos, no siendo entonces de aplicación lo dispuesto en el presente procedimiento.
- e) El Presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad o, en su caso, el Presidente de la Comisión de Doctorado, comunicará a la persona que presentó la reclamación a los interesados, y a todos los afectados la resolución final. Asimismo, hará llegar copia de este mismo escrito al Decano/Director del centro para su conocimiento y efectos oportunos.
- f) Los interesados, cuando consideren que su reclamación no ha sido tratada en tiempo y forma adecuada o no estén satisfechos con la respuesta, podrán recurrir alegando ante la Dirección del Centro o, en su caso, ante la Comisión de Estudios de Grado, Comisión de Estudios de Posgrado o Comisión de Estudios de Doctorado, según proceda, de la



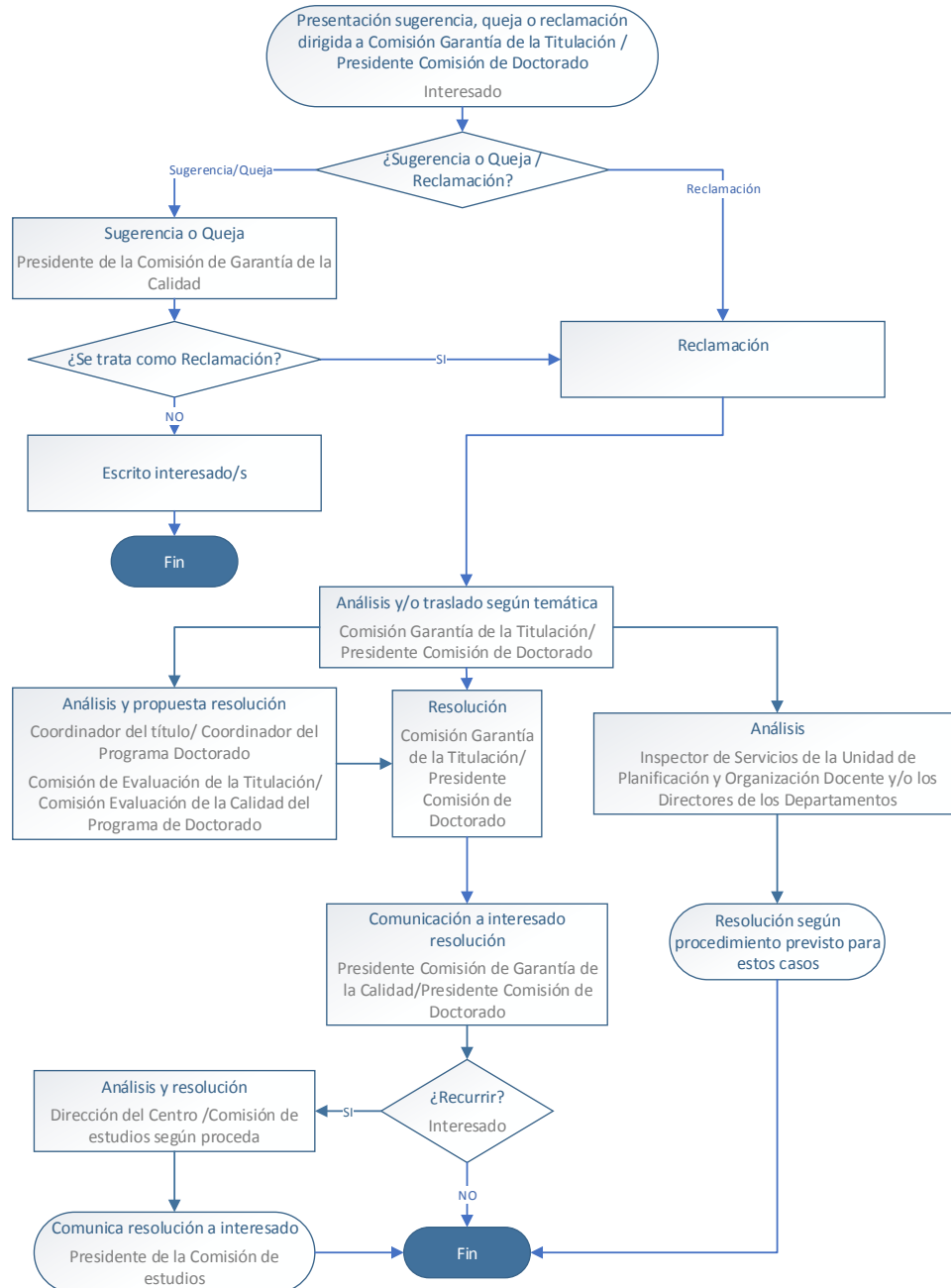
20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c>


CSV: 20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe de Unidad de Calidad	27/03/2019 10:41	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Directora de Secretariado de Calidad e Innovación Docente	27/03/2019 10:54	
JUAN JOSE MAZO TORRES	Director Escuela de Doctorado	27/03/2019 11:25	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	27/03/2019 14:40	


Universidad de Zaragoza. Las alegaciones recibidas serán incluidas en el orden del día de la sesión prevista más inmediata. Tras ser analizada, el Presidente de la Comisión de Estudios de Grado, de Estudios de Postgrado, o de Doctorado según proceda, comunicará a los interesados la resolución de la Comisión.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c>

CSV: 20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe de Unidad de Calidad	27/03/2019 10:41	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Directora de Secretariado de Calidad e Innovación Docente	27/03/2019 10:54	
JUAN JOSE MAZO TORRES	Director Escuela de Doctorado	27/03/2019 11:25	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	27/03/2019 14:40	

	PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231
		Versión: v3.0
		Fecha: Marzo de 2019
		Página 7 de 7

8. SEGUIMIENTO

Indicadores:

- Número de sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.
- Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones resueltas en plazo.

Los distintos responsables señalados en el diagrama de flujo se encargarán del análisis, seguimiento y, cuando proceda, acciones relativas a estos indicadores.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

La Secretaría del Centro/Escuela de Doctorado elaborará un *“Registro de las sugerencias y quejas presentadas a la titulación/programa de doctorado de...”*, organizado por cursos académicos.

Este registro será custodiado y archivado durante un plazo de 6 años.

10. ANEXOS

A-Q231-1 - Impreso del solicitante (Grado y Máster Universitario):

https://unidadcalidad.unizar.es/sites/unidadcalidad.unizar.es/files/users/jsraccio/impreso_sug_quejas_recl.pdf


A-Q231-2 - Impreso del solicitante (Doctorado):

https://unidadcalidad.unizar.es/sites/unidadcalidad.unizar.es/files/users/jsraccio/impreso_sug_quejas_recl_doct.pdf



20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c>

CSV: 20d7ce4386745ce680c901e94ea0159c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe de Unidad de Calidad	27/03/2019 10:41	
MARIA CARMEN PEREZ-LLANTADA AURIA	Directora de Secretariado de Calidad e Innovación Docente	27/03/2019 10:54	
JUAN JOSE MAZO TORRES	Director Escuela de Doctorado	27/03/2019 11:25	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	27/03/2019 14:40	