
 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 1 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS	3
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	9
7. REGISTROS Y ARCHIVO	10
8. RESPONSABILIDADES	10
9. ANEXOS	10

PROCEDIMIENTO ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Adjuntía al Rector para Innovación Docente	Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza Fecha: 17 de noviembre de 2010

 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 2 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

1. OBJETO


El objeto del presente procedimiento es establecer las formas en que los diversos colectivos implicados en una titulación pueden solicitar el inicio de actuaciones conducentes a la mejora de la planificación o desarrollo de una titulación o la subsanación de deficiencias, incidencias o situaciones extraordinarias que puedan observarse, así como alegar a las decisiones y actuaciones provenientes de sus instancias de coordinación y gestión de su calidad. Se trata, por tanto, de un procedimiento que trata las solicitudes que tienen que ver con la calidad académica y con los procesos de mejora del título, así como con la resolución de dificultades de carácter académico en lo relativo a la planificación, organización y desarrollo de una titulación y que son competencia inmediata de los órganos responsables de una titulación en concreto. Se excluyen expresamente de este procedimiento las reclamaciones y quejas que denuncien el incumplimiento de las obligaciones y funciones de las personas implicadas o comportamientos improcedentes, cuyo tratamiento debe realizarse según lo establecido en el "Procedimiento de reclamaciones por comportamiento inadecuados o incumplimiento de obligaciones".

Las alegaciones, quejas y sugerencias de mejora 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 alguna el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los interesados.

2. USUARIOS / ALCANCE

Usuarios: Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria implicado en la planificación o desarrollo de una determinada titulación podrá presentar la sugerencia, queja o alegación para la mejora de esa titulación de acuerdo con el presente procedimiento.

Alcance: este procedimiento es de aplicación a la gestión y revisión de todas las sugerencias, quejas o alegaciones presentadas a la Universidad en relación con la calidad de la planificación, organización y desarrollo de las diversas titulaciones.

 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 3 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Reglamento de la organización y gestión de la calidad de los estudios de grado y máster (BOUZ 08-09 de 21 de mayo de 2009).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre.

4. DEFINICIONES


Informe de evaluación de la calidad y los resultados de aprendizaje: Es el documento elaborado al finalizar cada año académico por la *Comisión de evaluación de la calidad* en el que se realiza un diagnóstico de la calidad de la titulación en todos sus aspectos organizativos y docentes. Su elaboración sigue lo dispuesto en el *Procedimiento de evaluación de la calidad de la titulación* (Q212).

DESARROLLO DE LOS PROCESOS

PROCEDIMIENTO GENERAL

5.1. Presentación de sugerencias, quejas o alegaciones

- a) La sugerencia, queja o alegación podrá ser formulada por personas físicas o jurídicas, u órganos de representación universitaria. Se presentará siempre por escrito y no podrán ser anónimas.
- b) Se dirigirá al Presidente de la *Comisión de garantía de la calidad de la titulación*, utilizando para ello el impreso disponible en la Secretaría de los centros o en la página web de la titulación.
- c) La solicitud se encabezará siempre con la denominación de la titulación afectada y el centro responsable de la misma. Deberá recoger los siguientes datos:
 - Apellidos y nombre del/ de los interesados
 - Vinculación con la Universidad
 - Objeto de la sugerencia, queja o alegación
 - Fecha de la presentación.

 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 4 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

d) La sugerencia, queja o alegación podrá ir acompañada de la documentación o evidencias que los interesados estimen oportunas.

e) La sugerencia, queja o alegación se entregará en la secretaría del Centro responsable de la titulación afectada en sobres cerrados dispuestos al efecto en las secretarías y que se entregarán a los interesados junto con el impreso. Estos sobres irán dirigidos al presidente de la Comisión de garantía de la calidad del título afectado. Las secretarías asignarán un número de orden a cada solicitud presentada (número de orden / año actual) y llevarán un registro de las solicitudes (“Registro de sugerencias, quejas y alegaciones presentadas a la titulación de...”) de cada título en el que harán constar el número de orden y la fecha de presentación.


f) 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 se dirigirá a los interesados, siempre que ello fuera posible, para recabar aquellos datos que falten. Igualmente, el presidente de la Comisión de garantía, podrá dirigirse a los interesados por escrito para solicitarles la información o documentación adicional que considere oportuna para la adecuada valoración de la sugerencia o alegación en cualquier momento de su proceso.

5.2. Decisión de la instancia que debe tratar en primer lugar la sugerencia o alegación

El presidente de la Comisión de garantía de la calidad de la titulación, en el plazo máximo de 10 días deberá analizar el contenido de la misma y decidir su tratamiento adecuado, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Si se trata de una alegación por disconformidad con decisiones adoptadas por la Comisión de garantía de la calidad de la titulación o de la manifestación de quejas o desacuerdos con la actuaciones del coordinador, las sugerencias, quejas o alegaciones deberán tratarse en primera instancia en reunión de la propia Comisión de garantía de la calidad y de acuerdo con lo dispuesto en el punto 5.3. de este procedimiento.

b) Si la sugerencia queja o alegación propone modificaciones sobre lo contenido en el Proyecto de la titulación, las Guías docentes, o la forma de organización y enfoque del desarrollo de la docencia, la sugerencia, queja o alegación se hará llegar al Coordinador en su calidad de presidente de la Comisión de evaluación para ser abordada, en primera instancia, en ese órgano colegiado y de acuerdo con lo dispuesto en el punto 5.4. de este procedimiento.


 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 5 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

c) Si se trata de sugerencias o quejas relacionadas con incidencias o situaciones problemáticas que han tenido lugar en el desarrollo de la docencia de la titulación, el escrito se hará llegar al coordinador de la titulación, quien seguirá el tratamiento dispuesto en el apartado 5.5. de este procedimiento.

d) Si el Presidente de la *Comisión de garantía de la calidad* considerase que la sugerencia, queja o alegación presentada pudiera estar planteando una cuestión de incumplimiento de obligaciones o de comportamiento indebido de alguna persona relacionada con el título, someterá la cuestión a la consideración del inspector de servicios de la U.P.O.D. y de los directores de los departamentos de las personas implicadas. Si mayoritariamente se considerase que, efectivamente, la queja, sugerencia o reclamación comporta una cuestión incumplimiento de obligaciones o de comportamiento indebido de personas, se procederá de acuerdo con los procedimientos previstos a estos efectos, no siendo entonces de aplicación lo dispuesto en el presente procedimiento.

Si, de acuerdo con la opinión mayoritaria del Presidente de la *Comisión de garantía de la calidad*, del inspector de servicios de la U.P.O.D. y de los directores de los departamentos de las personas implicadas, la solicitud presentada comportase tanto aspectos de calidad y buen funcionamiento académico del título como aspectos de incumplimiento de obligaciones o comportamientos inadecuados, se dividirá la solicitud en dos procedimientos separados y paralelos según los términos que se acuerden. El inspector de servicios de la U.P.O.D. elaborará y dará curso a un nuevo documento de reclamación recogiendo los aspectos de incumplimiento o comportamiento indebido contenidos en la solicitud original, haciendo constar que se trata de una “solicitud presentada originalmente por (las personas solicitantes originales) en instancia de sugerencia, queja o alegación número (el número de orden)”. El Presidente de la *Comisión de garantía*, por su parte, elaborará y dará curso a un nuevo documento de solicitud que recoja únicamente los aspectos académicos de la solicitud original, haciendo constar igualmente la referencia y solicitantes del documento original en los términos anteriores. El Presidente de la Comisión de Garantía deberá determinar, asimismo, cómo debe tramitarse esta nueva solicitud procedente del documento original, (subapartados “a”, “b”, o “c” del presente punto 5.2.).

5.3. Tratamiento de sugerencias, quejas y alegaciones referidas a decisiones académicas de la Comisión de garantía de la calidad del título o a actuaciones del Coordinador

 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 6 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

a) Este tipo de solicitudes deberán ser estudiadas, en primera instancia, por la *Comisión de garantía de la calidad* del título en la reunión inmediatamente siguiente prevista para este órgano tras la recepción del escrito. Si la naturaleza o urgencia de la solicitud así lo aconsejase, el Presidente de la Comisión convocará una reunión extraordinaria para su tratamiento. En cualquier caso y en un plazo máximo de diez días a partir de la recepción del escrito, el Presidente comunicará a los interesados que su solicitud será estudiada por la *Comisión de garantía de la calidad* del título y la fecha prevista para la sesión.


b) Tras el análisis pertinente de la sugerencia, queja o alegación, la *Comisión de garantía* puede acordar desestimar la solicitud o adoptar una propuesta de resolución tomando medidas que afecten a la planificación, organización o desarrollo del título siguiendo lo dispuesto en el Procedimiento Q214. Esta propuesta de resolución puede marcar directrices para la aplicación de lo dispuesto en el proyecto de titulación, proponer una modificación de éste o indicar pautas de actuación para el Coordinador del la titulación.

c) Cuando la propuesta de resolución proponga medidas que afecten a la planificación, organización o desarrollo del título será comunicada a la dirección del centro, su administrador, a los representantes de los estudiantes y a todo el profesorado implicado en la docencia de la titulación, quienes dispondrán de un plazo de cinco días hábiles para alegar a esta decisión. Transcurrido este plazo, la Comisión de garantía de la calidad debatirá las alegaciones y, en el plazo máximo de diez días desde el final del plazo de alegaciones, hará pública su resolución final y definitiva.

d) El Presidente de la *Comisión de garantía de la calidad* comunicará a los interesados, al Coordinador y a todos los afectados la resolución final de este órgano.

e) Los interesados, cuando consideren que su reclamación no ha sido tratada en tiempo y forma adecuada, podrán recurrir ante la *Comisión de Grado o de Postgrado*, en su caso, de la Universidad de Zaragoza y el recurso deberá ser incluido en el orden del día de la sesión prevista más inmediata. Tras ser analizado el recurso, el Presidente de la Comisión de Grado o de Postgrado comunicará a los interesados la resolución de la Comisión.

5.4. Tratamiento de sugerencias, quejas y alegaciones en las que se proponen modificaciones del Proyecto de la titulación, las Guías docentes, o la forma de organización y enfoque del desarrollo de la docencia.

 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 7 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6


a) Este tipo de solicitudes deberán ser estudiadas, en primera instancia, por la Comisión de evaluación de la titulación, por lo que el Presidente de la Comisión de garantía deberá remitirla al Coordinador del título, en el plazo máximo de 4 días a partir de la fecha de recepción del escrito. La solicitudes serán incorporadas al orden del día de las reuniones ordinarias preparatorias del *Informe anual de evaluación de la calidad*. Si el coordinador lo considerase oportuno o si el alegante así lo reclamase de forma expresa y razonada en su solicitud, la Comisión de evaluación deberá reunirse con carácter extraordinario lo antes posible para abordar la sugerencia, queja o alegación. En cualquier caso, en un plazo máximo de cuatro días a partir de la comunicación por parte del Presidente de la Comisión de garantía, hará saber a éste el momento concreto en que será tratada la solicitud en la Comisión de evaluación. El Presidente de la Comisión de garantía de la calidad comunicará a los interesados, en el plazo máximo de diez días a partir de la recepción del escrito, que su solicitud será tratada en primera instancia por la Comisión de evaluación y en qué fecha será estudiada.

b) Tras el estudio de la sugerencia, queja o alegación, la Comisión de Evaluación incorporará sus conclusiones en el Informe anual de evaluación de la calidad, si se ha tratado en las sesiones ordinarias de preparación de este informe, o en un Informe de evaluación parcial, si se ha abordado en sesión extraordinaria.

c) El Coordinador comunicará al Presidente de la Comisión de garantía de la calidad las conclusiones a las que ha llegado la Comisión de evaluación, indicando el modo en que éstas han sido incorporadas en el Informe anual de evaluación de la calidad o en el Informe de evaluación parcial.

d) El Presidente de la Comisión de garantía de la calidad comunicará a los interesados, las conclusiones de la Comisión de evaluación. Si las sugerencias, quejas o alegaciones presentadas han sido estimadas de algún modo, el Presidente de la Comisión de garantía de la calidad, añadirá en su comunicación a los interesados que las conclusiones de la Comisión de evaluación serán tenidas en cuenta en la elaboración del conjunto de medidas del Plan anual de innovación y mejora del título o, si se considera más oportuno, que se propondrá la aprobación de una resolución específica de la Comisión de garantía que dé la respuesta oportuna a estas conclusiones.

e) Los interesados, cuando consideren que su reclamación no ha sido tratada en tiempo y forma adecuada, podrán recurrir ante la Comisión de Grado o de Postgrado, en su caso, de la Universidad de Zaragoza, y el recurso deberá ser incluido en el orden del día de la sesión prevista más inmediata. Tras ser analizado el recurso, el Presidente de la Comisión de

 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 8 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

Grado o de Postgrado comunicará a los interesados la resolución de la Comisión.

5.5. Tratamiento de sugerencias, quejas y alegaciones referidas a incidencias o situaciones extraordinarias que han tenido lugar en el desarrollo de la docencia de la titulación


a) Este tipo de solicitudes deberán ser estudiadas, en primera instancia, por el Coordinador de la titulación, por lo que el Presidente de la Comisión de garantía deberá remitírsela, en el plazo máximo de 4 días a partir de la fecha de recepción del escrito.

b) El Presidente de la *Comisión de garantía* de la calidad comunicará a los interesados, en el plazo máximo de diez días a partir de la recepción del escrito, que su solicitud está siendo analizada, en primera instancia, por el Coordinador de la titulación, quien está estudiando la adopción de las medidas oportunas que les serán comunicadas en su momento.

c) El Coordinador emprenderá inmediatamente las actuaciones que considere oportunas para recabar información y analizar la incidencia o situación extraordinaria. Tras su estudio elaborará, lo antes posible y en el plazo máximo de 20 días naturales, un documento de "Propuesta de medidas correctoras para la resolución de incidencias" en el que hará constar su análisis de la incidencia o situación extraordinaria y propondrá, si procede y de forma razonada, las medidas que considere más oportunas. Este documento se hará llegar al Presidente de la *Comisión de garantía* de la calidad, quien, a su vez, lo comunicará inmediatamente por correo certificado a los interesados, mediante correo ordinario interno a los representantes de los estudiantes, a la dirección y al administrador del centro y directores de departamentos directamente implicados si los hubiera, y mediante correo electrónico a todo el profesorado implicado en la docencia en la titulación.

d) Todos los interesados e implicados dispondrán de un plazo de cinco días hábiles desde la fecha de la comunicación para presentar alegaciones a esta propuesta dirigidas al Presidente de la *Comisión de garantía* que la difundirá entre los miembros de la Comisión.

e) Transcurrido el plazo de alegaciones, la Comisión de garantía de la calidad debatirá el documento de Propuesta de medidas correctoras, junto con las alegaciones y, en el plazo máximo de diez días desde el final del plazo de alegaciones, hará pública su resolución final y definitiva, ajustada en cualquier caso a la normativa vigente.

 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 9 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

f) Aquellos aspectos de la resolución que afecten a aspectos inmediatos de organización práctica o recursos del título o al desarrollo de sus actividades docentes serán recogidos en un documento de “Criterios y directrices para la aplicación del Proyecto de titulación” según lo dispuesto en el procedimiento de actuación de la Comisión de Garantía de la calidad (Q214) y serán aplicadas de forma inmediata tras el correspondiente plazo de alegaciones..

g) Si la resolución final contemplase propuestas de modificación del Proyecto de titulación o de las Guías docentes (en lo que se denomina “bloque primero” en el procedimiento Q316 de “Planificación de la docencia y elaboración de las guías docentes”), éstas deberán ser remitidas para su evaluación a la Comisión de evaluación para seguir lo dispuesto en el punto 5.4. del presente procedimiento.


h) El Presidente de la Comisión de garantía de la calidad cerrará el proceso de tramitación de la sugerencia, queja o alegación de este tipo comunicando a los interesados los efectos finales de su solicitud a partir de la resolución de la *Comisión de Garantía*: criterios y directrices aprobadas y de aplicación inmediata consideradas (punto 5.5.e), o modificaciones del Proyecto del título que se van a evaluar en la Comisión de evaluación para su eventual aprobación por la Comisión de garantía de la calidad (punto 5.5.f).

i) La documentación principal de este tipo de sugerencias, quejas o alegaciones, particularmente la solicitud inicial, las comunicaciones del Presidente de la Comisión de garantía de la calidad, el documento de propuestas del Coordinador serán incorporadas al resto de los datos, indicadores y documentación que constituyen las fuentes del proceso de evaluación anual conducido por la Comisión de evaluación de la calidad.

j) Los interesados, cuando consideren que su reclamación no ha sido tratada en tiempo y forma adecuada, podrán recurrir ante la Comisión de Grado o de Postgrado, en su caso, de la Universidad de Zaragoza.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del *Informe anual de evaluación* se incluirá la revisión del desarrollo de las incidencias y sugerencias, debiendo analizarse y evaluarse cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 10 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

7. REGISTROS Y ARCHIVO

Se elaborará un “Registro de las sugerencias, quejas y alegaciones presentadas a la titulación de...”, organizado por cursos académicos y donde se dispone el listado numerado de las solicitudes presentadas durante cada curso y un sobre para cada una de las solicitudes presentadas marcado con el número de registro correspondiente y conteniendo toda la documentación generada por esa solicitud, y, en particular, la solicitud inicial, las distintas comunicaciones del presidente de la Comisión de garantía de la calidad y los documentos relativos a las distintas actuaciones realizadas

Dichos documentos serán archivados por el Coordinador de la titulación. Al finalizar el curso académico, el Coordinador remitirá a la Secretaría del Centro una carpeta con una relación de todos los documentos generados y un anexo con los mismos, para su archivo y conservación durante un tiempo mínimo de seis años.

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación: como responsable de la calidad de la titulación asegura el correcto funcionamiento del sistema de calidad.

Coordinador de la titulación: como presidente de la Comisión de evaluación de la calidad y responsable de la gestión directa del título, asegura la aplicación más adecuada de lo dispuesto en el Proyecto de Titulación y garantiza la ejecución de los procesos de evaluación y mejora.

Comisión de Evaluación de la calidad de la titulación: realiza la evaluación anual de la titulación para su consideración por el Coordinador y por la Comisión de Garantía de la Calidad.


Comisiones de Estudios de Grado y Postgrado: aseguran y acreditan el correcto desempeño de las funciones asignadas a los diferentes agentes del SIGC, la adecuada aplicación de los procedimientos previstos en el Manual de Calidad y la operatividad de los instrumentos dispuestos a tal fin.

9. ANEXOS

9.1. Formato de registros

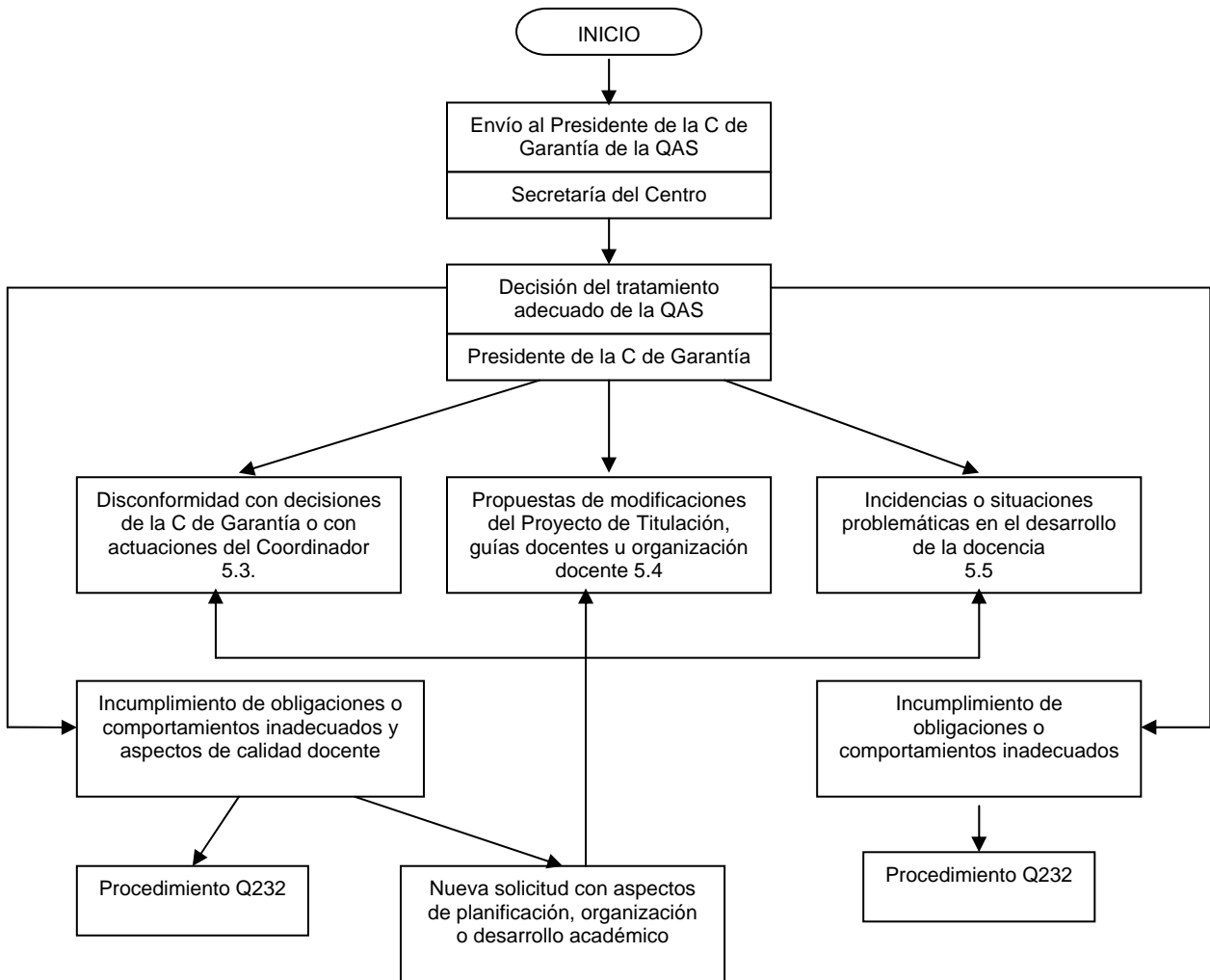
Q231-ANX1, Documento de presentación de incidencias o sugerencias.

Q231-ANX2, Registro de las sugerencias, quejas y alegaciones.

 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 11 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

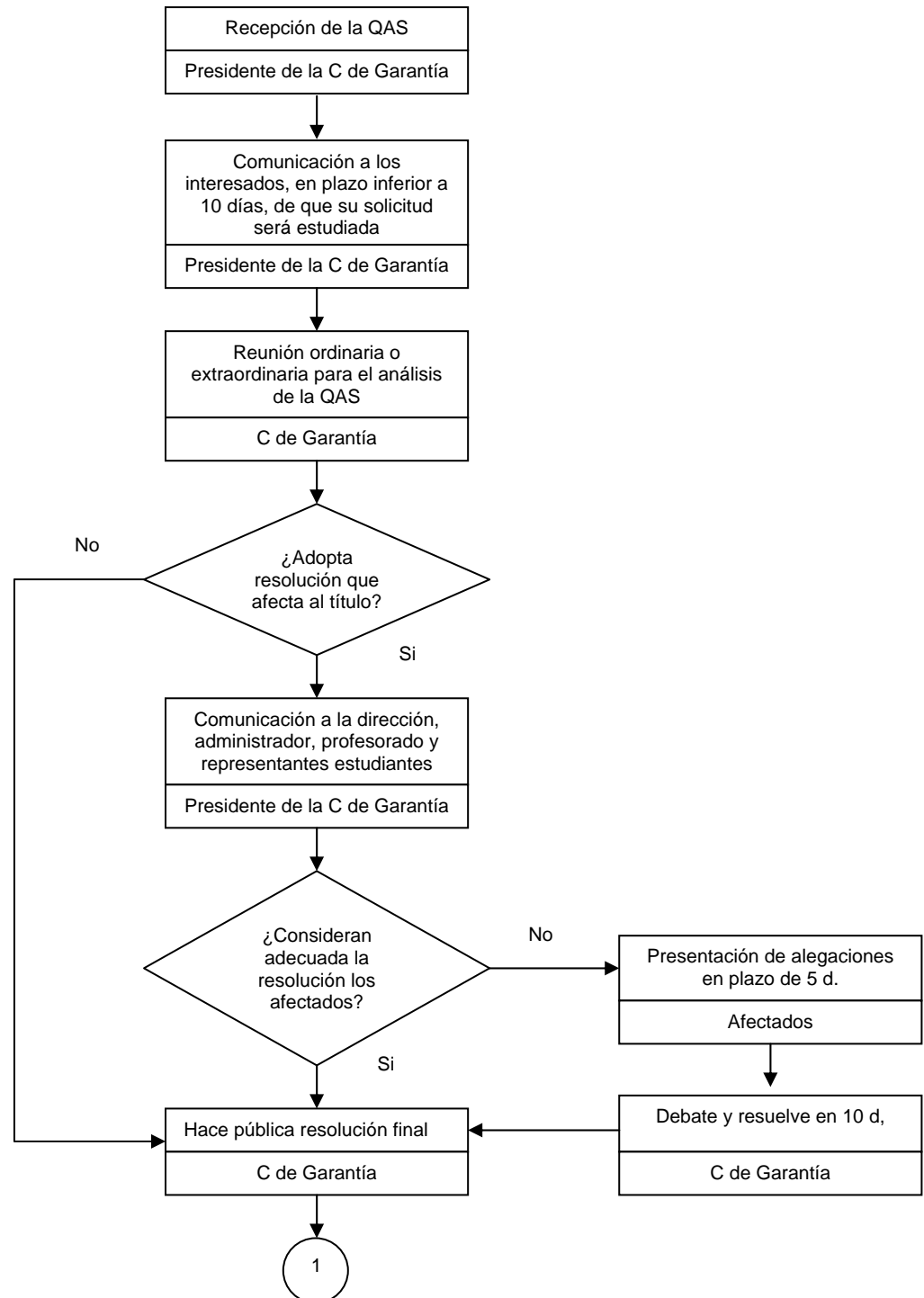
Q231-ANX3, Comunicación de resolución al/los solicitantes.

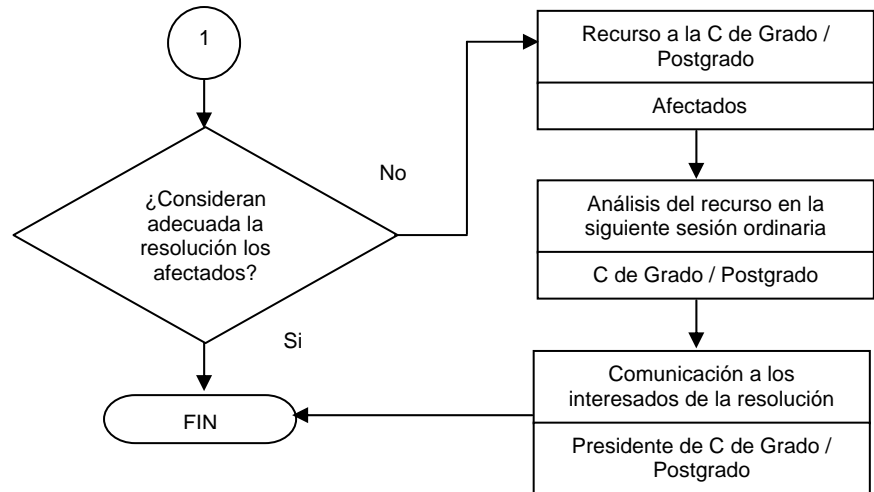
9.2. Diagrama de flujo. Procedimiento General




QAS- Queja, alegación o sugerencia

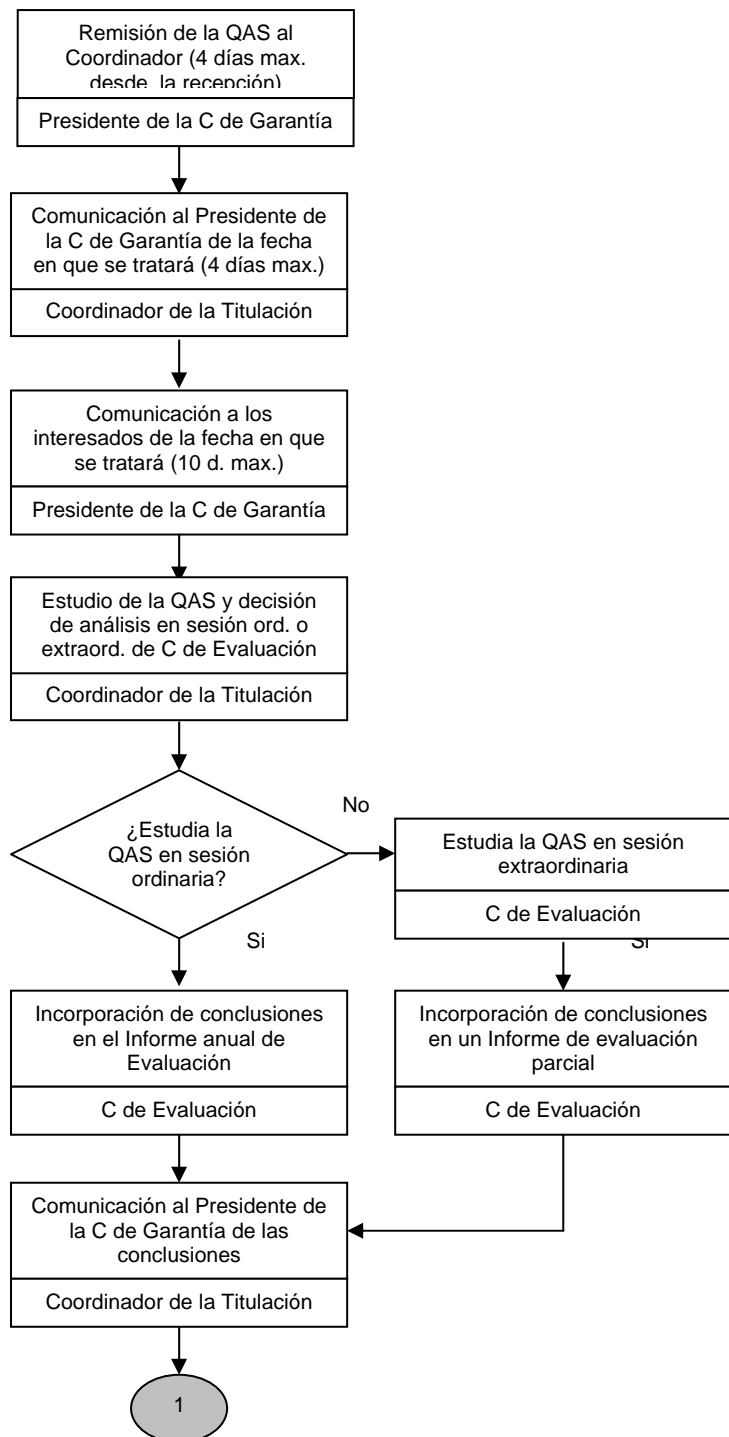
Procedimiento 5.3. Disconformidad con decisiones de la Comisión de Garantía o con actuaciones del Coordinador de la Titulación

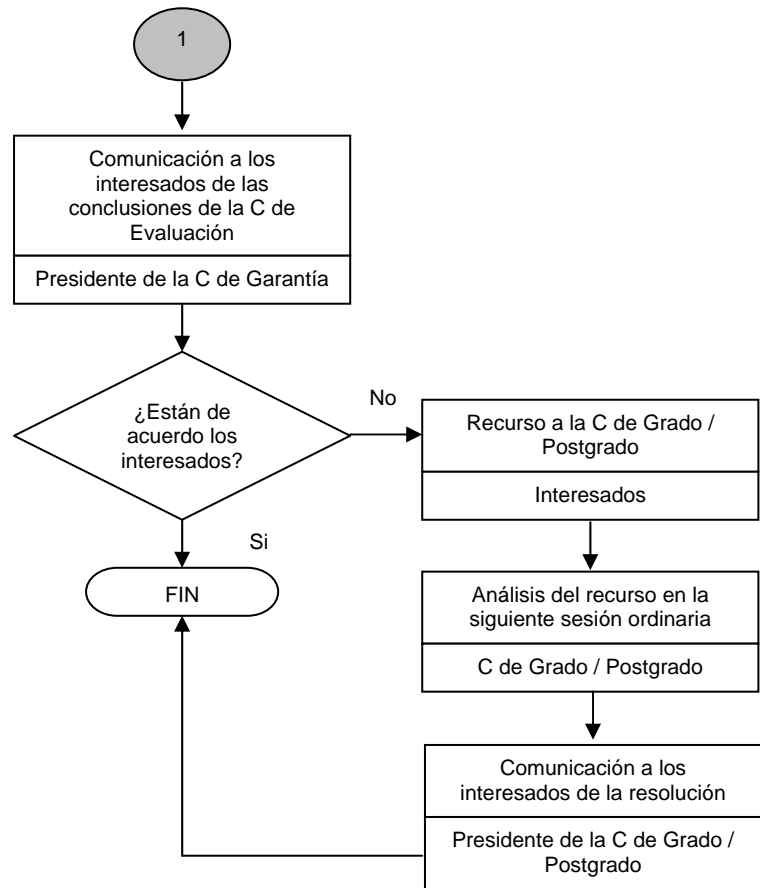





 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 15 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

Procedimiento 5.4. Propuestas de modificaciones del Proyecto de Titulación, guías docentes u organización docente





 Universidad Zaragoza 1542	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO	Página 17 de 18
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y ALEGACIONES PARA LA MEJORA DEL TÍTULO	Código: Q231 Versión: 1.6

Procedimiento 5.5. Procedimiento de incidencias o situaciones problemáticas en el desarrollo de la docencia

