

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
5. RENDICIÓN DE CUENTAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
- 7.1 Diagrama de flujo

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/2008	Edición inicial
01	Julio de 2020	Revisión de toda la documentación del sistema de calidad para adaptarla al modelo AUDIT 2018

Elaborado/Revisado por:	Aprobado por:
Juan Francisco Mesa Sanz Decano de la Facultad de Filosofía y Letras Francisco José Torres Alfosea Vicerrector de calidad e innovación educativa Fecha: Julio de 2020	Manuel Palomar Sanz Rector Fecha: Julio de 2020

## 1. Objeto

Describir el proceso de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones comunicadas por los grupos de interés.

## 2. Ámbito de aplicación

Todas las quejas, sugerencias y reclamaciones que se planteen de manera formal al Centro por estudiantes, PDI, PAS u otros grupos de interés.

## 3. Responsables y responsabilidades

### ***Equipo directivo del centro (EDC):***<sup>1</sup>

- Difundir el procedimiento.
- Decidir la tramitación o no de las quejas, sugerencias o reclamaciones.
- Enviarla al órgano competente para su análisis y solución.

### ***Órgano competente de la resolución de la queja, sugerencia y reclamación:***

- Analizar las quejas, reclamaciones y sugerencias y establecer una solución.
- Comunicar al interesado/a y a la persona responsable de la calidad la solución.
- Ejecutar la solución en el plazo previsto para ello.

### ***Persona responsable de la calidad del centro (RCC):***

- Analizar los resultados del procedimiento.

### ***Secretaría del Centro:***

- Recepción de las quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas por los interesados/as.
- Envío de las solicitudes recibidas al equipo de dirección del centro para su estudio.
- Comunicar al interesado/a de la solución adoptada.

## 4. Descripción del proceso

### ***4.1. Información al alumnado, PDI, PAS y otros usuarios externos***

El equipo de dirección del centro difunde el procedimiento de gestión de queja, sugerencias y reclamaciones a través de su página web. En esta, la persona interesada puede utilizar tanto el enlace de quejas, sugerencias y reclamaciones como el enlace "Contacta con nosotros" para acceder al formulario correspondiente y tramitar la queja, sugerencia o reclamación que corresponda.

---

<sup>1</sup> Nota metodológica: Como documento técnico, se recurre al uso de abreviaturas como forma de simplificar la documentación, igualmente, se utiliza la cursiva para marcar gráficamente la aparición de documentos o registros.

Al inicio del curso académico, en las jornadas de acogida del centro, se informa al alumnado de nuevo ingreso sobre este procedimiento.

#### **4.2. Presentación**

Cualquier persona puede presentar una queja, sugerencia o reclamación cumplimentando el formulario de la web o mediante la presentación de un *escrito* en la Secretaría del Centro.

La Secretaría del Centro, se encarga de controlar todas las solicitudes que llegan al Centro, para su control y seguimiento, y las envía al equipo de dirección del centro para su análisis.

#### **4.3. Análisis y solución**

El equipo de dirección del centro decide si la admite a trámite o no, teniendo en cuenta la normativa interna del centro y de la UA.

En caso de inadmisión, se da *respuesta* motivada por escrito de este hecho a la persona interesada. En este momento, la persona interesada (miembro de la Comunidad Universitaria) puede trasladar la queja a la Oficina del Defensor/a Universitario/a a través de las vías que, la propia Oficina, establece en su página web.

Si el equipo de dirección del centro, admite a trámite la queja, sugerencia o reclamación, se inicia el procedimiento de su análisis. En caso de que el equipo de dirección del centro no sea el responsable de esa solución, la envía al órgano competente para ello. El órgano competente de la solución propone la solución que considere oportuna y se la comunica al equipo de dirección del centro para que dé su aprobación a la misma, y, en caso contrario, la devuelve al órgano competente para su modificación siguiendo las directrices del propio equipo de dirección del centro.

Con el visto bueno por parte del equipo de dirección del centro, se ejecuta la solución acordada, en el plazo establecido y la Secretaría de Centro informa a la persona interesada de la solución y el plazo de ejecución.

#### **4.4. Seguimiento**

La persona responsable de la calidad del centro, en colaboración con la Secretaría del Centro, analiza la eficacia del proceso de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, el número de incidencias recibido anualmente y su nivel de ejecución para su análisis en la comisión de calidad del centro.

Los resultados se reflejan en el *Informe anual de seguimiento de la titulación (CEN10)* y del centro (CEN 02) según los procedimientos de *Revisión, análisis y mejora continua del SC (PE03)* y *Desarrollo y seguimiento de las enseñanzas (PC01)*.

## 5. Rendición de cuentas

La comisión de calidad del centro informa a la Junta de Centro sobre los resultados de este proceso y a los grupos de interés a través del *Informe de seguimiento del Centro* (CEN02) según el procedimiento de *Información pública y rendición de cuentas* (PC07).

## 6. Registros

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Formulario de quejas, sugerencias y reclamaciones	Electrónico y/o papel	EDC	6 años
Informe anual de seguimiento de Centro (CEN02)	Electrónico	EDC - UTC	Indefinido
Informe anual de seguimiento de la titulación (CEN10)	Electrónico	EDC - UTC	Indefinido

## 7. Anexo

### 7.1. Diagrama de flujo

