



2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea>

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS

PR-0406-01

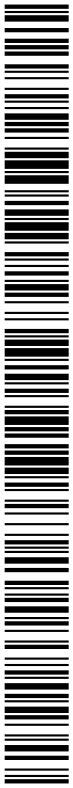


**Centro Universitario
de la Defensa Zaragoza**


CSV: 2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	20/09/2022 07:33:00	

CONTENIDO

1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESARROLLO	4
5.1. Procedimiento Universidad de Zaragoza	4
5.2. Asuntos académicos.....	4
5.2.1. Revisión de calificaciones.....	4
5.2.2. Incidencias y quejas.....	4
5.3. Reclamaciones.....	4
5.3.1. Presentación de la reclamación	4
5.3.2. Gestión de la reclamación.....	5
5.3.3. Envío de resolución al interesado	7
5.4. Incidencias y sugerencias	7
5.4.1. Procedencia.....	7
5.4.2. Gestión de las incidencias y sugerencias.....	7
5.4.3. Comunicación con los interesados.....	8
5.4.4. Difusión de gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias	8
5.5. Otras categorías	8
6. RESPONSABILIDADES.....	9
7. FORMATOS RELACIONADOS	9
8. HISTORIAL DE REVISIONES	10



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea>

CSV: 2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	20/09/2022 07:33:00	

1. OBJETO

Definir los pasos a seguir para la recogida, gestión y seguimiento de las reclamaciones, incidencias y sugerencias de los usuarios del centro.

2. ALCANCE

Todos los grupos de interés del centro tanto internos (alumnado, personal docente e investigador, personal de administración y servicios) como externos.

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE

Documentación externa

- Q231: Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título (Universidad de Zaragoza)
- Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje (Universidad de Zaragoza)

Documentación interna


- No procede

4. DEFINICIONES

- **Reclamación:** Presentación formal por parte de alguno de los grupos de interés de una situación, acción o decisión considerada inadecuada, con el objetivo de que ésta sea subsanada según la normativa interna del centro.
- **Incidencia:** Fallo puntual en uno de los servicios prestados dentro del centro.
- **Sugerencia:** Idea o propuesta presentada por uno de los grupos de interés del centro con el objetivo de mejorar el servicio prestado.
- **Revisión de calificación:** Reunión entre el profesor y el alumno solicitante para aclarar una calificación cuando el alumno no está conforme con el resultado de una prueba de evaluación o una asignatura como conjunto.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea>

CSV: 2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	20/09/2022 07:33:00	

5. DESARROLLO

5.1. Procedimiento Universidad de Zaragoza

Para reclamaciones, incidencias o sugerencias relacionadas con una titulación oficial de Grado o Máster Universitario de la Universidad de Zaragoza, el interesado puede hacer uso del procedimiento **Q231: Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título** de la propia universidad, presentando las mismas en [este impreso](#) mediante la sede electrónica de la universidad: <https://sede.unizar.es>.

5.2. Asuntos académicos

5.2.1. Revisión de calificaciones

En caso de no estar conforme con la calificación otorgada a una prueba de evaluación o a una asignatura como conjunta, el alumno podrá solicitar al profesor en cuestión una revisión, tal y como establece el **Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje** de la Universidad de Zaragoza.

5.2.2. Incidencias y quejas

Para asuntos relacionados con un aspecto específico de alguna asignatura, el alumnado debería acudir en primera instancia al profesor de la asignatura. En caso de no estar conforme con la atención recibida, también podrá hablar con el profesor coordinador de la asignatura o con su orientador académico.

Si la incidencia que afecte a un grupo de alumnos dentro de una asignatura, el delegado o subdelegado de la clase podrá hablar con el profesor de la asignatura en representación del colectivo. Asimismo, en caso de no estar conforme con la atención recibida, podrá hablar con el profesor coordinador de la asignatura o con su orientador académico.

5.3. Reclamaciones

5.3.1. Presentación de la reclamación


Las reclamaciones pueden ser presentadas por un miembro de cualquier grupo de interés del centro y debe ser presentada mediante el formato **FC-088: Reclamación**, disponible en la página web del centro.

PR-0406-01

4



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea>

CSV: 2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	20/09/2022 07:33:00	

La reclamación debe incluir obligatoriamente el nombre y datos de contacto (teléfono y dirección de correo electrónico) del interesado. No serán atendidas aquellas solicitudes que no incluyan estos datos.

La reclamación debe ser presentada empleando el formulario **FC-088: Reclamación** y enviada:

- vía correo electrónico a la dirección acacudez@unizar.es, remitida siempre desde la dirección de correo electrónico personal de 'unizar.es' en caso de tratarse de un solicitante interno,
- presencialmente en formato papel en Secretaría Académica del centro.

En el caso de recibir la reclamación vía correo electrónico, desde Secretaría Académica se enviará al solicitante un acuse de recibo a la misma dirección de correo electrónico. En el caso de recibir la reclamación en formato papel, desde Secretaría Académica se enviará al solicitante un acuse de recibo vía correo electrónico a la dirección incluida en la propia reclamación.

Todas las reclamaciones recibidas serán recogidas en el registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias del centro, por parte de Secretaría de Dirección.


5.3.2. Gestión de la reclamación

Desde Secretaría Académica se trasladará la reclamación a la Dirección y al Coordinador de Calidad del centro para su estudio y gestión.

El Director y el Coordinador de Calidad podrán decidir si se admite la reclamación o no. Una reclamación podrá ser rechazada si:

- No es coherente o suficientemente motivada
- No solicita algo concreto
- No es respetuosa con el centro y/o con personas relacionadas con este

Al no ser admitida la reclamación, se cerrará el proceso y el Coordinador de Calidad responderá a Secretaría Académica que la reclamación no ha sido admitida y Secretaría Académica así lo comunicará al solicitante.

CSV: 2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	20/09/2022 07:33:00	

Al ser admitida la reclamación se aplicará el procedimiento, el Coordinador de Calidad enviará la misma a unos de los siguientes responsables de área para su análisis:

- Director
- Subdirectora
- Gerente
- Secretario
- Coordinador-a de titulación (Grado)
- Coordinador-a de titulación (Máster Universitario)
- Coordinador-a de la Oficina de Promoción de la investigación y desarrollo (OPID)
- Responsable de área de docencia
- Coordinador-a de asignatura o módulo de máster
- Coordinador-a de Prácticas y TFG
- Coordinador-a de Idiomas
- Coordinador-a del Plan de Orientación Universitaria


A su vez, los responsables pueden implicar a más personas de su equipo en el análisis de la reclamación y en la formulación de la resolución. Las personas implicadas en el proceso utilizarán toda la información que tengan a su disposición y se entrevistarán con las personas más indicadas para analizar la reclamación de la manera más justa y coherente posible.

En algún caso, el Coordinador de Calidad podrá llevar la reclamación al Equipo Directivo para su estudio y emisión posterior de resolución.

Una vez analizada la reclamación, la persona encargada de su gestión redactará una resolución empleando el formato **FC-089: Resolución de reclamación**. La resolución será firmada digitalmente por la persona encargada de su gestión y también deberá ser aprobada y firmada digitalmente por el Coordinador de Calidad como representante del Equipo Directivo del centro.

Las reclamaciones gestionadas serán recogidas en el **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** por Secretaría de Dirección.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea>

CSV: 2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	20/09/2022 07:33:00	

5.3.3. Envío de resolución al interesado

Una vez redactada, aprobada y firmada la resolución de la reclamación, esta será trasladada a Secretaría Académica por el Coordinador de Calidad y desde Secretaría Académica se enviará al interesado. En ese momento se cierra el proceso de gestión de la reclamación en cuestión.

5.4. Incidencias y sugerencias

5.4.1. Procedencia

Las incidencias y sugerencias podrán ser comunicadas al centro por varias vías:

- Actas de reuniones (reuniones de delegados, reuniones de coordinación docente etc.)
- Encuestas de evaluación/satisfacción (campo de texto)
- Informes externos
- Otras: correo electrónico, reuniones formales/informales etc.


Si el interesado así lo considera, puede presentar la incidencia o sugerencia de manera anónima, aunque, lógicamente, no podrá recibir respuesta por parte del centro.

Será el **Coordinador de Calidad** la persona encargada de recoger las incidencias y sugerencias recibidas por las vías mencionadas al registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias.

5.4.2. Gestión de las incidencias y sugerencias

Al incluir la incidencia o sugerencia en el **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias**, el Coordinador de Calidad asignará a una persona encargada de analizar la misma y proponer la actuación más apropiada. Esta actuación puede ser:

- Tomar una acción inmediata.
- Para una actuación que necesita una planificación más detallada: abrir una acción correctiva.
- Para una actuación a medio plazo: incluir un objetivo en el Plan de Acción Anual del Centro, en el Plan Anual de Innovación y Mejora de la titulación correspondiente o en el Plan de Acción Anual de Investigación del curso académico siguiente
- Descartar la incidencia/sugerencia

CSV: 2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	20/09/2022 07:33:00	

Una descripción y justificación de la acción tomada será incorporada al **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** por la persona asignada.

5.4.3. Comunicación con los interesados

La misma persona encargada de gestionar la incidencia o sugerencia enviará un correo electrónico al interesado, agradeciendo sus aportaciones y explicando las acciones tomadas, en su caso.

5.4.4. Difusión de gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias

El Coordinador de Calidad se encargará de elaborar, a partir del registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias, un resumen de las peticiones recibidas y las acciones tomadas por el centro.

El resumen será presentado en las reuniones de delegados, en las reuniones de coordinación docente y será incluido en el Informe de Revisión por Dirección una vez finalizado el curso académico.

Asimismo, un resumen de las reclamaciones, incidencias y sugerencias vinculadas directamente con las titulaciones oficiales será incluido en el Informe Anual de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje correspondiente.

5.5. Otras categorías

Otras categorías de observaciones sobre la calidad del centro y sus titulaciones, y procedentes de distintas vías, pueden incluir las siguientes:

- Agradecimientos/felicitaciones
- Recomendaciones
- Condiciones
- Puntos fuertes/buenas prácticas
- Aspectos mejorables
- No conformidades/desviaciones



Todas las observaciones recibidas serán incluidas en el **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** y trasladadas a los responsables correspondientes para su análisis y gestión.

6. RESPONSABILIDADES

Equipo Directivo

- Analiza y emite resolución sobre las reclamaciones consideradas complejas

Coordinador de Calidad

- Interactúa con Secretaría Académica para la recepción de reclamaciones y el envío de resoluciones
- Recoge las reclamaciones, incidencias y sugerencias en el registro
- Elabora informes para la comunicación y difusión de las gestiones realizadas

Coordinador de titulación

- Gestiona las reclamaciones, incidencias y sugerencias relacionadas con su titulación.

Coordinador de investigación

- Gestiona las reclamaciones, incidencias y sugerencias relacionadas con el área de investigación.

Secretaría Académica

- Recibe las reclamaciones, interactúa con Coordinador de Calidad para la gestión de las mismas.


Secretaría de Dirección

- Recoge las reclamaciones en el Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias.

7. FORMATOS RELACIONADOS

- FC-088: Reclamación
- FC-089: Resolución de reclamación

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea>

CSV: 2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	20/09/2022 07:33:00	

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	APROBADO POR	FECHA
01	Cambio de codificación del documento	Francisco José Gómez Ramos (Director)	20/09/2022
00	Procedimiento original	Francisco José Gómez Ramos (Director)	31/05/2022




2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea>

PR-0406-01

10

CSV: 2d99bd1a2edc31906715fd8a1593d5ea	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	20/09/2022 07:33:00	