7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS

PR-0406-02

Centro Universitario de la Defensa Zaragoza

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	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.	21/03/2023 14:01:00

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 5

5.3.1. Presentación de la reclamación 5

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 10

8. HISTORIAL DE REVISIONES 10

7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	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.	21/03/2023 14:01:00

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 esta conforme con el resultado de una prueba de evaluación o una asignatura como conjunto.

7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	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.	21/03/2023 14:01:00

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.

Los asuntos presentados por los grupos de interés del CUD serán gestionados directamente por parte del personal del CUD mediante la aplicación HERALDO de la Universidad de Zaragoza.

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.

7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	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.	21/03/2023 14:01:00

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-1304 Reclamación**, disponible en la página web del centro.

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-1304 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.

Asimismo, el usuario puede presentar una reclamación mediante la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza (https://sede.unizar.es), tal y como establece el procedimiento **Q231: Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título** de la propia universidad.

En el caso de recibir la reclamación vía correo electrónico, desde Secretaría Académica o Secretaría de Dirección 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 o Secretaría de Dirección 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 por Secretaría Académica o Secretaría de Dirección en el Registro de Entrada del CUD mediante la aplicación iCAB Visor.

5.3.2. Gestión de la reclamación

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	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.	21/03/2023 14:01:00

La Dirección podrá 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 así lo comunicará al solicitante desde Secretaría Académica o Secretaría de Dirección.

Al ser admitida la reclamación se aplicará el procedimiento, la Secretaría Académica o Secretaría de Dirección 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.

Una vez analizada la reclamación, la persona encargada de su gestión redactará una resolución empleando el formato **FC-1305 Resolución de reclamación**. La resolución será firmada

7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	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.	21/03/2023 14:01:00

digitalmente por la persona encargada de su gestión y también deberá ser aprobada y firmada digitalmente por un representante de la Dirección del centro.

Un listado de las reclamaciones gestionadas será enviado mensualmente al Coordinador de Calidad para su incorporación al **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias**.

5.3.3. Envío de resolución al interesado

Una vez redactada, aprobada y firmada la resolución de la reclamación, esta 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)
- Buzón de sugerencias
- Informes internos (auditoría interna, por ejemplo)
- Informes externos (seguimiento o renovación de acreditación de titulaciones, por ejemplo)
- Otras: correo electrónico, reuniones formales/informales etc.

Los asuntos recibidos en el Buzón de Sugerencias del CUD serán incorporados al Registro de Entrada del centro y trasladados al responsable correspondiente para su gestión. Asimismo, se enviará una copia escaneada de la ficha al Coordinador de Calidad para su incorporación 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.

7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	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.	21/03/2023 14:01:00

- 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

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 Evaluación de la Calidad 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:

7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 10
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	21/03/2023 14:01:00

- Agradecimientos/felicitaciones
- Acciones de mejora
- 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 consideras 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/Secretaría de Dirección

- Recibe y gestiona las reclamaciones.

7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	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.	21/03/2023 14:01:00

Secretaría de Dirección

- Recoge las reclamaciones en el Registro de entrada del CUD.
- Recoge y gestiona los asuntos recogidos por el Buzón de sugerencias,

7. FORMATOS RELACIONADOS

- FC-1304 Reclamación
- FC-1305 Resolución de reclamación

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	APROBADO POR	FECHA
02	Ampliación de información sobre procedimiento UNIZAR. Corrección de codificación del FC-1304 y del FC-1305. Incorporación de sede electrónica de UNIZAR para presentar reclamaciones. Incorporación de Secretaría Académica y Secretaría de Dirección como gestores de los procesos internos.	Francisco José Gómez Ramos (Director)	21/03/2023
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

7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c

CSV: 7b9306fa7b9c328adfc642ea3f01f88c	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.	21/03/2023 14:01:00