



Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro P-CENTROS-06

Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Periodicidad
4. Documentos de referencia
5. Definiciones
6. Participantes y funciones
7. Secuencia de actividades del proceso
8. Documentos de entrada
9. Registros del proceso
10. Anexos del proceso
11. Modificaciones del documento



1. Objeto

Describir las actividades planificadas para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos oficiales de la UPCT, así como identificar la herramienta que se utilizará como soporte de este tratamiento.

2. Alcance

Este procedimiento se aplicará a las quejas y sugerencias relacionadas con el diseño (recogido en la memoria y las guías docentes) y la implantación (coordinación y desarrollo de la actividad docente, incluida la evaluación) de todas las titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado de la UPCT.

Puede presentar quejas y sugerencias cualquier persona que forme parte de alguno de los grupos de interés de un título, así como de cualquier órgano (unipersonal o colegiado) de representación de los mismos que esté reconocido en los Estatutos de la UPCT.

La presentación de una queja o una sugerencia no supondrá, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los interesados en base a la legislación vigente. La tramitación de una queja o sugerencia se suspenderá si, en su transcurso, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Esto no impedirá, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas o sugerencias presentadas.

Este procedimiento no aplica a otros aspectos de la actividad universitaria y su gestión (investigación, infraestructuras, seguridad, limpieza, cafetería, reprografía, etc.).

3. Periodicidad

Este procedimiento no es periódico. Se aplica en el momento en el que se presenta una queja o sugerencia.

La tramitación de una queja o sugerencia (incluida la comunicación al interesado) habrá de completarse en el plazo máximo de 15 días hábiles. El incumplimiento de este plazo deberá estar justificado y la justificación quedar debidamente documentada en UPCTescucha.

4. Documentos de referencia

- Criterios y directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (2015).
- Documentación del Programa AUDIT de ANECA (02. V2.01).
- Manual de la Calidad (22/07/2020).

5. Definiciones

UPCTescucha. Portal web de la UPCT (<https://escucha.upct.es/>) por el que se ha de realizar la presentación y tramitación de las quejas y sugerencias que planteen los grupos de interés de la UPCT en relación con cualquiera de sus titulaciones oficiales.

Grupo de interés. Colectivo o entidad que mantiene una relación directa o indirecta con la universidad y que puede verse afectado por el desarrollo, resultados o decisiones relacionadas con una titulación oficial.



Interesado. Cualquier persona que forme parte de alguno de los grupos de interés de un título, así como cualquier órgano (unipersonal o colegiado) de representación de los mismos que esté reconocido en los Estatutos de la UPCT y desee contribuir, mediante estas vías, a la mejora del funcionamiento en la UPCT.

Queja. Se entiende por queja la comunicación formal y documentada mediante la cual una persona interesada manifiesta su insatisfacción respecto de aspectos relacionados con el diseño, la organización o la implantación de un título oficial. A modo de ejemplo, podrán ser objeto de queja la distribución de asignaturas en el plan de estudios, la carga de trabajo asociada a ellas, los resultados del aprendizaje que se prevé alcanzar, las actividades formativas propuestas, un sistema de evaluación que no se considera adecuado para valorar el nivel de aprendizaje, etc.

Las quejas no tienen relación directa con un perjuicio personal del interesado, y como respuesta se espera una mejora del servicio y de la actividad docente, sin que ello implique la reparación de un daño o perjuicio, ni la apertura de un procedimiento administrativo formal.

Sugerencia. Se entiende por sugerencia toda comunicación formal, documentada o no, de una propuesta que persigue mejorar el diseño o la implantación de un título oficial, o de cualquier otro aspecto vinculado con la calidad de la enseñanza y la vida académica.

Las sugerencias no tienen relación directa con un perjuicio personal, ni esperan respuesta concreta. Su finalidad es constructiva y participativa.

6. Participantes y funciones

Interesado

- Presentar la queja o sugerencia usando el portal UPCTescucha.
- Manifestar el grado de satisfacción con la solución adoptada en respuesta a la queja presentada.

A) En la gestión de quejas

Coordinación de la titulación

- Comprobar si la queja está dentro del alcance de este procedimiento admitirla a trámite o rechazarla.
- Identificar si la queja está relacionada con un aspecto del título que requiere un análisis estructural y la planificación de una acción de mejora ejecutable en el medio plazo (en cuyo caso se derivará al procedimiento P-CENTROS-04 de seguimiento interno de la titulación), o si se trata de una cuestión que puede ser abordada de forma inmediata (en cuyo caso se solicitará al responsable competente la adopción de las actuaciones necesarias en respuesta a la queja). En cualquiera de los casos, incluir la asignatura objeto de una queja en el plan de seguimiento anual que se realiza en aplicación del correspondiente procedimiento de seguimiento anual de las asignaturas con indicadores anómalos (P-CENTROS-09).
- Analizar la solución propuesta por el responsable. Si considera que la acción propuesta es adecuada, solicitar que la ejecute. Si considera que se trata de una acción no adecuada o insuficiente, derivar la queja a la Comisión para la Resolución de Quejas e informar al interesado del inicio del nuevo trámite.



- Verificar y hacer seguimiento de la ejecución de las acciones propuestas.
- Comunicar al interesado: la admisión a trámite, la derivación a P-CENTROS-04, la derivación a la Comisión para la Resolución de Quejas (cuando se produzca), la solución propuesta y la ejecución de la solución.

Responsable de resolver una queja

- Valorar si el objeto de la queja está en el ámbito de sus competencias.
- Proponer, si procede, una acción en respuesta a la queja.
- Ejecutar la solución acordada con la coordinación del título y comunicarle el resultado de su ejecución.
- Ejecutar la solución que, en su caso, proponga la comisión para la resolución de quejas y comunicar el resultado a la coordinación del título

Comisión para la resolución de quejas

- Proponer, a instancias de la coordinación del título y si procede, una acción en respuesta a la queja e informar de la misma a la coordinación del título.

B) En la gestión de sugerencias

Coordinación de la titulación

- Identificar el objeto de la sugerencia y darle curso. En el caso de sugerencias relativas a asignaturas o a personal docente, comunicar al profesorado. En el caso de sugerencias relativas a otros aspectos de la titulación, incorporarla como documentación de entrada en el proceso de seguimiento interno del título (P-CENTROS-04).
- Informar y agradecer al interesado.

7. Secuencia de actividades del proceso

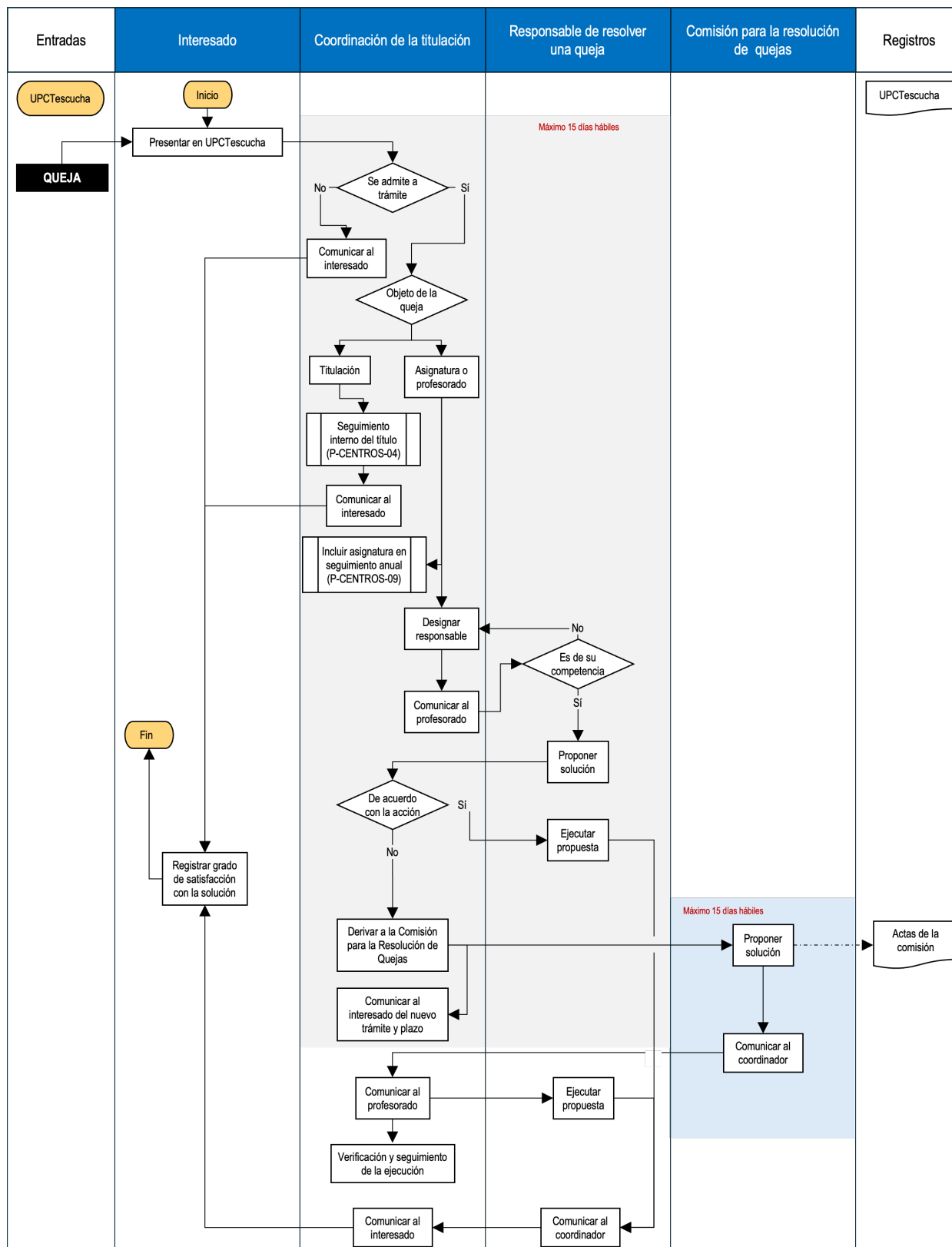
Ver organigrama.



Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de las Enseñanzas
Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro (P-CENTROS-06)

Ed. 05

Página 5 de 9

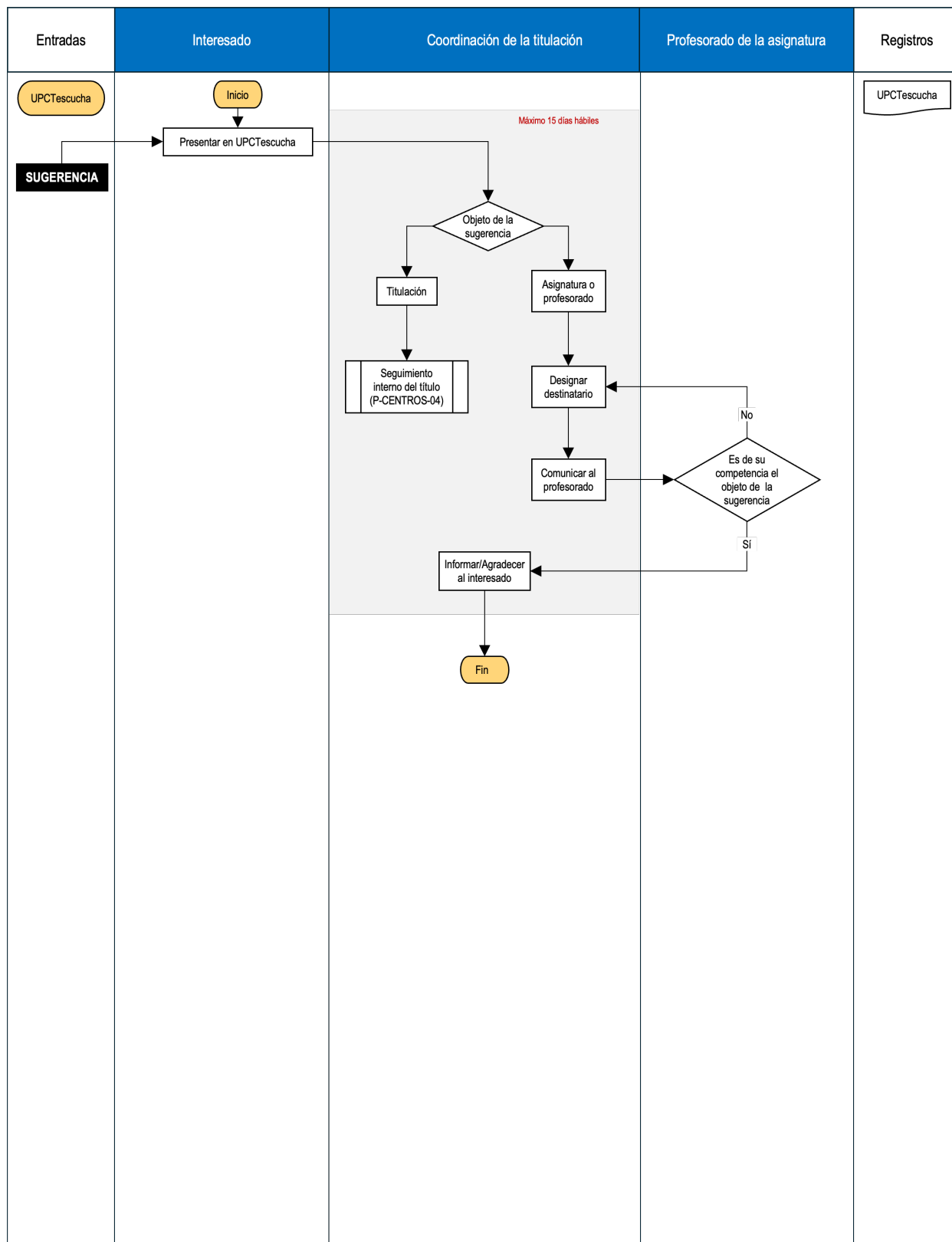




Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de las Enseñanzas
Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro (P-CENTROS-06)

Ed. 05

Página 6 de 9





Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de las Enseñanzas
Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro (P-CENTROS-06)

Ed. 05

Página 7 de 9

8. Documentos de entrada

No aplica.

9. Registros del proceso

Nombre del registro	Soporte en el que se almacena	Ubicación del archivo	Responsable del archivo	Tiempo de conservación	Nombre del formato asociado	Código del formato asociado	Ubicación del formato asociado
Queja	Electrónico	UPCTescucha	Coordinación de la titulación	Permanente	---	---	---
Sugerencia	Electrónico	UPCTescucha	Coordinación de la titulación	Permanente	---	---	---
Actas de la comisión para la resolución de quejas / sugerencias	Electrónico	UPCTescucha	Presidente de la comisión	Permanente	---	---	---

10. Anexos del proceso

Nombre del anexo	Soporte en el que se almacena	Ubicación del archivo	Responsable del archivo	Tiempo de conservación
Anexo 1. Principios generales que aplican al tratamiento de quejas y sugerencias.	Electrónico	Alfresco	Servicio de Gestión de la Calidad	Permanente
Anexo 2. Directrices sobre la composición y funcionamiento de la comisión para la resolución de quejas / sugerencias.	Electrónico	Alfresco	Servicio de Gestión de la Calidad	Permanente

11. Modificaciones del documento

Edición	Fecha	Causas de la modificación
0	25/05/2009	Emisión inicial del documento.
1	16/02/2010	Nueva edición del procedimiento por adaptación a la normativa en vigor.
2	30/05/2016	Se ha modificado la redacción de los apartados que describen: el ámbito de aplicación, la documentación de referencia, las definiciones, las responsabilidades, la descripción del procedimiento y los registros para adaptarlo a la nueva normativa de la Universidad y mejorar la eficiencia del proceso. Se ha introducido un apartado de documentos de entrada. Se han dejado sin contenido los apartados que recogían los indicadores de revisión y los anexos del documento.
3	20/03/2019	Nueva edición. Se han modificado todos los apartados.
4	22/07/2020	Se ha adaptado para incluir Doctorado.
5	20/02/2026	Nueva edición. Se han modificado todos los apartados y el flujo de actividad al emplear como referencia el nuevo reglamento de evaluación y la aplicación UPCTescucha.



Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro

ANEXO 1

Principios generales que aplican al tratamiento de quejas y sugerencias

La UPCT, al definir y aplicar el presente procedimiento se regirá por los siguientes principios generales, en coherencia con sus valores institucionales y estándares de calidad:

- **Transparencia.** La institución velará por que el procedimiento sea accesible y comprensible para toda la comunidad universitaria y los grupos de interés. Se facilitará información clara sobre los canales de presentación, plazos y órganos responsables de la tramitación.
- **Participación.** Se reconoce y valora la implicación activa de los distintos colectivos universitarios y grupos de interés en la mejora de las titulaciones, por un lado, garantizando su derecho a expresar propuestas, disconformidades o sugerencias en condiciones de equidad y respeto y, por otro, apoyándoles en el proceso de búsqueda de soluciones, cuando sea necesario.
- **Mejora continua.** Todas las quejas y sugerencias, una vez analizadas, serán consideradas como fuente de información útil para alimentar los procesos de seguimiento, revisión y mejora del título, en el marco del sistema de aseguramiento interno de la calidad.
- **Trazabilidad y registro.** Se garantizará el registro, seguimiento y documentación de todas las quejas y sugerencias recibidas, así como de las actuaciones realizadas en su tratamiento, permitiendo el control y evaluación periódica del procedimiento.

Quienes participen en la tramitación y resolución de una queja o sugerencia estarán obligados a observar los principios de:

- **Imparcialidad y objetividad.** Las quejas y sugerencias serán tratadas atendiendo exclusivamente a los hechos y con criterios técnicos, académicos o administrativos objetivos.
- **Confidencialidad.** La identidad del interesado, así como la documentación ligada al proceso y la información sobre el desarrollo de las discusiones y deliberaciones mantenidas durante la tramitación, serán tratados de forma reservada y conforme a la normativa de protección de datos personales. Solo tendrán acceso a la información quienes intervengan de forma directa en la evaluación o resolución de una queja o sugerencia, que deberán usarla con discreción y con el único fin de la mejora de los títulos.



Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro

ANEXO 2

Directrices sobre la composición y funcionamiento de la Comisión para la Resolución de Quejas

La Comisión para la Resolución de Quejas es el grupo de personas encargadas de analizar el diseño y la ejecución del título con el fin de proponer las acciones de mejora a desarrollar para atenderla. Formarán parte de la Comisión para la Resolución de Quejas:

- Titular de la dirección o decanato del centro, o persona en quien delegue, que presidirá la comisión.
- Titular de la secretaría del centro, o persona en quien delegue, que actuará como secretario o secretaria de la comisión.
- Vocal: responsable de coordinación (en función de la organización de cada centro) o persona en quien delegue.
- Vocal: dirección del departamento o departamentos de las áreas a las que esté adscrita la asignatura objeto de la queja, o persona en quien deleguen.
- Vocal: profesorado de la asignatura objeto de la queja.

Cuando exista desacuerdo en la Comisión respecto de la medida a adoptar para atender una queja o sugerencia, se elevarán a la Junta de Centro una o varias propuestas de acción de mejora, correspondiendo a dicho órgano la adopción de la decisión definitiva.