

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

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.

| |
|---|
| Fecha de aprobación por el Consejo de Gobierno: |
|---|

| |
|---------------------|
| 22 de julio de 2020 |
|---------------------|

1. Objeto.

Documentar las actividades planificadas para tratar la resolución de las quejas y sugerencias que presenten los grupos de interés de un título con el fin de favorecer su mejora continua.

2. Alcance.

Aplica a los títulos oficiales del Centro. En concreto:

Aplica a las quejas y sugerencias relacionadas con el diseño (recogido en la memoria, guías docentes y fichas cuando procede) y la ejecución (coordinación y desarrollo de la actividad docente, incluida la evaluación).

Aplica a las quejas o sugerencias presentadas por 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. Son grupos de interés de un título oficial:

- Estudiantes matriculados en cualquier asignatura/actividad formativa del título.
- Profesorado con docencia en el título.
- Personal de administración y servicios del Centro.
- Egresados de un título.
- Empleadores.

No aplica a las quejas y sugerencias relacionadas con otros aspectos de la actividad universitaria y su gestión (investigación, grandes infraestructuras, seguridad, limpieza, cafetería, reprografía, etc.), siempre que no afecten directamente al diseño y ejecución de los títulos oficiales.

No aplica a las quejas o sugerencias sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y, se suspenderá la tramitación 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.

Las quejas o sugerencias relacionadas con el incumplimiento de la normativa que regula el funcionamiento de la Universidad no serán resueltas por este procedimiento. El centro comunicará al interesado el mecanismo adecuado para su resolución.

La presentación de una queja o una sugerencia no supondrá, en ningún caso, la iniciación automática de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Así mismo 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.

3. Periodicidad.

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

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 (V1_2018)
- Manual de la Calidad del Centro (22/07/2020).

5. Definiciones

Queja: Insatisfacción relativa a los servicios prestados que es comunicada.

Sugerencia: Idea propuesta.

Interesado: persona u órgano que cumple los requisitos recogidos en el alcance de este procedimiento y plantea una queja o sugerencia.

Vía para recibir quejas y sugerencias: medio que va a emplear el Centro para recibir y tramitar las quejas y sugerencias que planteen sus grupos de interés con relación a sus títulos. Puede ser un buzón físico o electrónico.

6. Participantes y funciones.

Interesado que plantea la queja / sugerencia:

- Plantear la queja / sugerencia usando la vía definida.

Subdirección / Vicedecanato de Calidad del Centro/ persona en quien delegue la dirección de la EINDOC:

- Dar registro a la queja / sugerencia.
- Comprobar si el interesado está correctamente identificado y si la queja / sugerencia: está dentro del alcance de este procedimiento; si está fundamentada y no causa perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.
- Decidir si la queja / sugerencia se admite a trámite.
- En caso de no admitir la queja / sugerencia a trámite comunicarlo al interesado y recoger su nivel de conformidad si la transmite.

- En caso de ser admitida a trámite codificar la queja / sugerencia. Identificar a la persona u órgano responsable de resolver la queja / sugerencia y comunicársela para que indique si está justificada y en caso de estarlo para que proceda.
- En caso de que el responsable la considere no justificada, decidir si se está de acuerdo o no con la decisión. Si se está de acuerdo comunicarlo al interesado y recoger su nivel de conformidad. Si no se está de acuerdo, informar a la Dirección / Decanato del Centro para convocar a la comisión.
- Decidir si se está de acuerdo o no con la medida propuesta por el responsable. Si se está de acuerdo, documentarla, estableciendo la forma y el plazo de seguimiento. Si no se está de acuerdo, informar a la Dirección / Decanato del Centro para convocar a la comisión.
- Seguir la ejecución de la medida adoptada para resolver la queja / sugerencia y documentarla.
- Una vez ejecutada, comunicarlo al interesado y recoger su nivel de conformidad.
- En caso de no ejecución, decidir si hay una razón justificada. En caso de haberla, ampliar el plazo y continuar con el seguimiento de la ejecución. En caso de no haberla, informar a la Dirección / Decanato del Centro.
- Tramitar la aprobación de las acciones de mejora (P-CENTROS-05).
- Seguir la ejecución de las acciones de mejora (P-CENTROS-05).

Persona u órgano responsable de resolver la queja / sugerencia:

- Decidir si está justificada la queja / sugerencia.
- Definir la medida a adoptar, la forma y plazo de seguimiento.
- Ejecutar la medida adoptada e informar al Subdirección / Vicedecanato de Calidad para facilitar su seguimiento.

Dirección / Decanato del Centro:

- Constituir la Comisión para la resolución de una queja / sugerencia (Anexo 1).

Presidente de la Comisión para la resolución de una queja / sugerencia:

- Convocar a la Comisión para la resolución de una queja / sugerencia.
- Informar al Vicerrectorado de profesorado cuando una acción de mejora no haya sido ejecutada y la Comisión para la resolución de una queja / sugerencia considere injustificadas las causas.

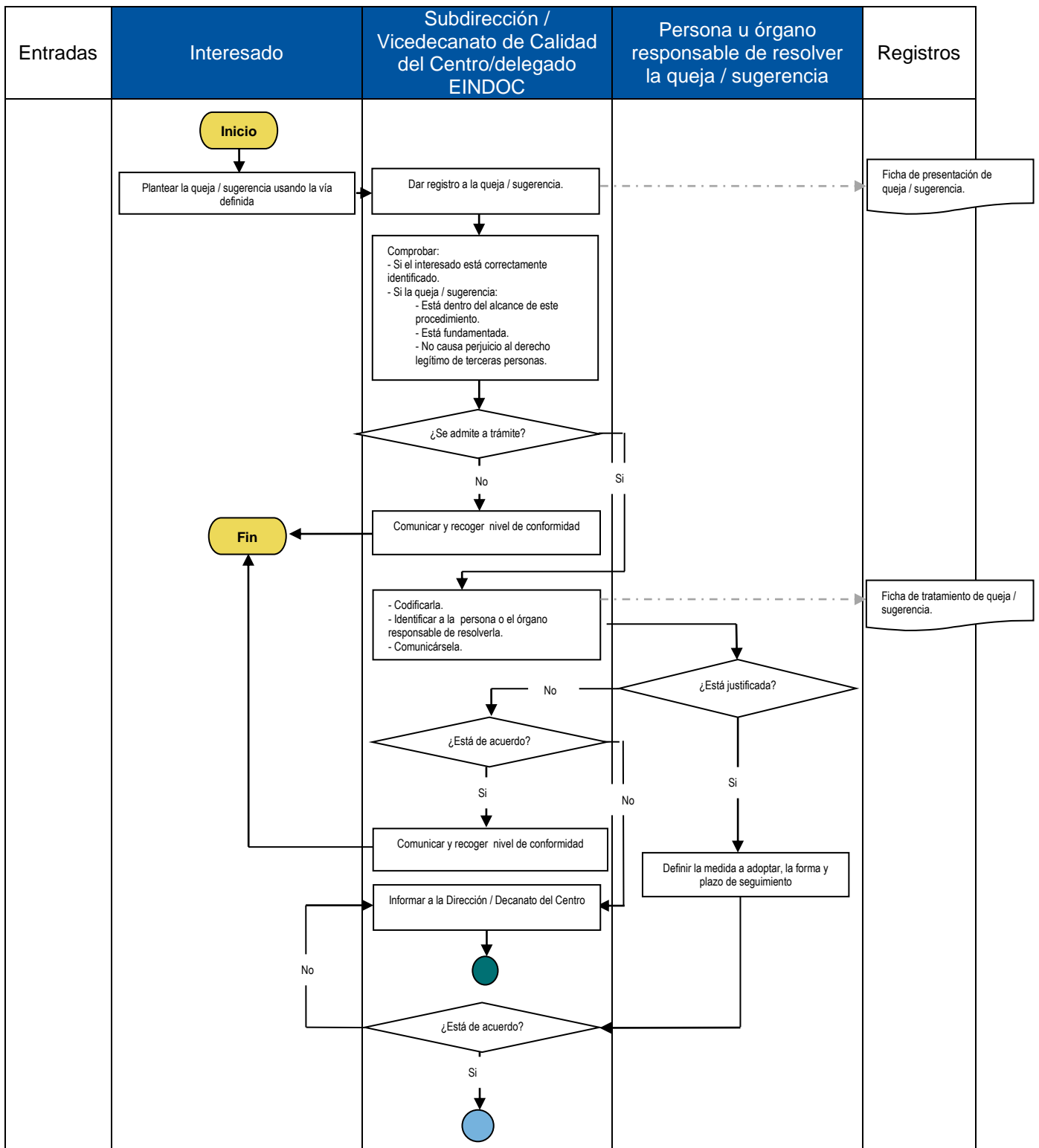
Comisión para la resolución de una queja / sugerencia:

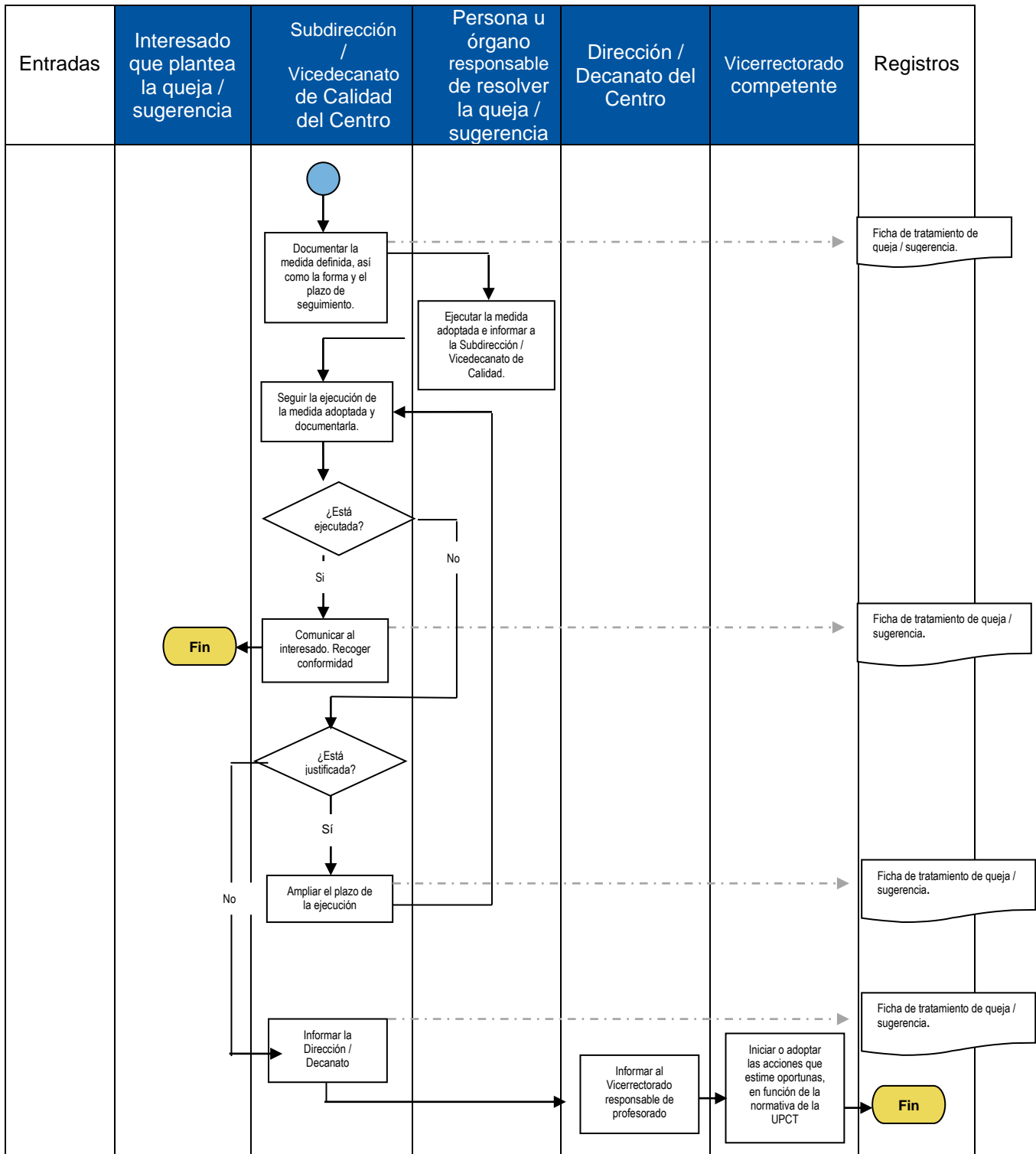
- Analizar la queja / sugerencia presentada y decidir si está justificada.
- Proponer una o varias acciones de mejora, complementarias o alternativas.
- Analizar las causas por las que no se ha ejecutado una acción de mejora.

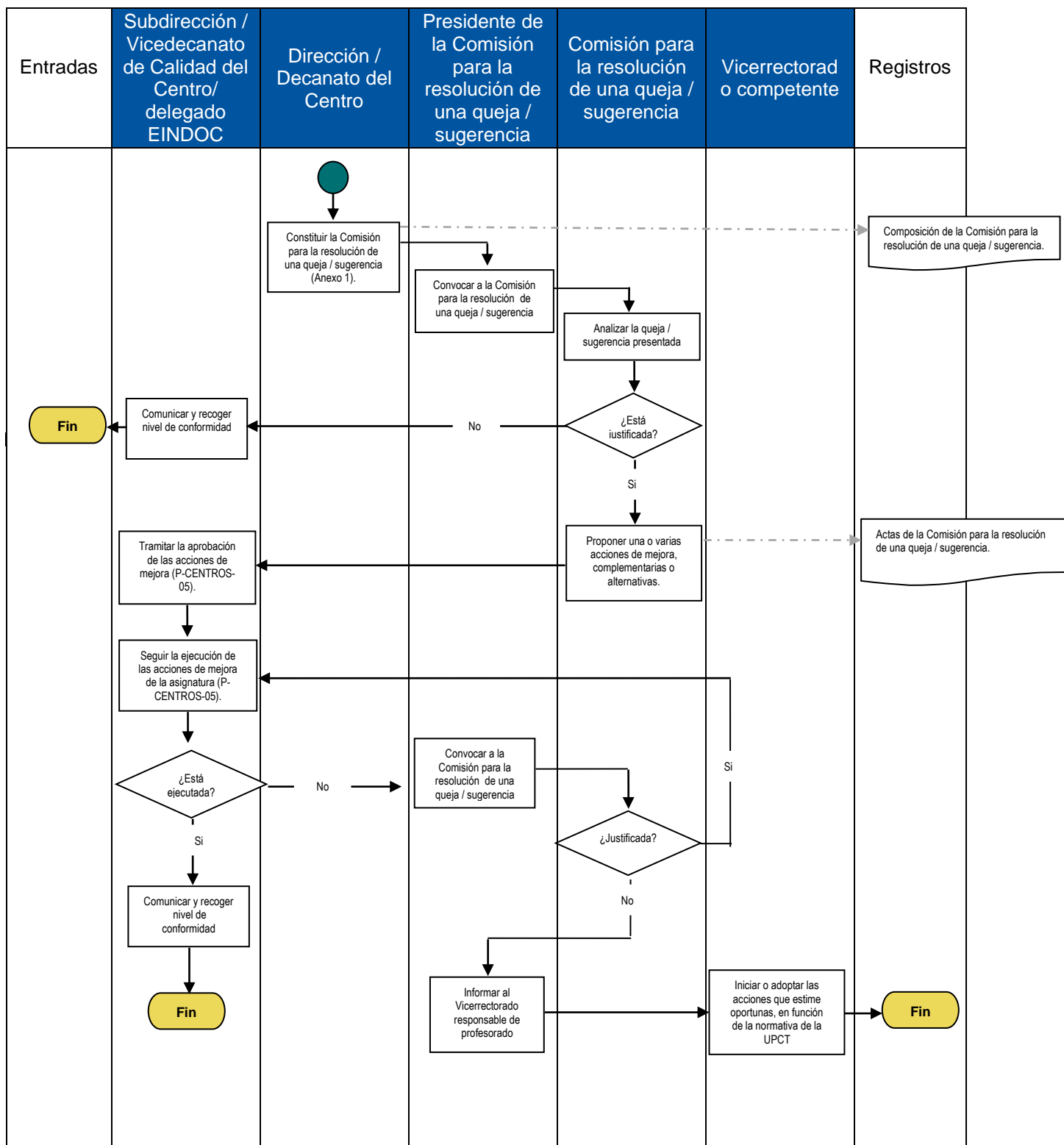
Vicerrectorado competente.

- Iniciar o adoptar las acciones que estime oportunas, en función de la normativa de la UPCT, cuando una acción de mejora no haya sido ejecutada y la Comisión de seguimiento de la asignatura considere injustificadas las causas.

7. Secuencia de actividades.







8. Documentos de entrada.

No aplica.

9. Registros.

| 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 |
|--|-------------------------------|-----------------------|--|------------------------|--|-----------------------------|--------------------------------|
| Ficha de presentación de queja / sugerencia. | Electrónico | Alfresco | Subdirección / Vicedecanato de Calidad | Permanente | Formato de ficha de presentación de queja / sugerencia | F-P-CENTROS-06-1 | Alfresco |
| Ficha de tratamiento de queja / sugerencia. | Electrónico | Alfresco | Subdirección / Vicedecanato de Calidad | Permanente | Formato de ficha de tratamiento de queja / sugerencia | F-P-CENTROS-06-2 | Alfresco |
| Composición de la Comisión para la resolución de una queja / sugerencia. | Electrónico | Alfresco | Subdirección / Vicedecanato de Calidad | Permanente | --- | --- | --- |
| Actas de la Comisión para la resolución de una queja / sugerencia. | Electrónico | Alfresco | Subdirección / Vicedecanato de Calidad | Permanente | --- | --- | --- |

10. Tabla resumen de anexos asociados al documento

| Nombre del anexo | Soporte en el que se almacena | Ubicación del archivo | Responsable del archivo | Tiempo de conservación |
|---|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Anexo 1. Directrices sobre la composición y funcionamiento de la Comisión para la resolución de una queja / sugerencia. | 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 | 30/05/2016 | Se ha modificado la redacción de los apartados que describen: el objeto, el ámbito de aplicación, las definiciones, las responsabilidades, la descripción del procedimiento y los registros para describir el proceso de forma más sencilla. Se ha introducido un apartado de documentos de entrada. Se han dejado sin contenido los apartados que recogían los indicadores de revisión, los anexos del documento y los documentos de entrada. |
| 2 | 20/03/2019 | Nueva edición. Se han modificado todos los apartados. |
| 3 | 22/07/2020 | Se ha adaptado para incluir Doctorado |

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

ANEXO 1

Directrices sobre la composición y funcionamiento de la Comisión para la resolución de una queja / sugerencia

La Comisión para la resolución de una queja / sugerencia 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 una queja:

- Presidente: Dirección del Centro o persona en quien delegue.
- Secretario: Subdirección de Calidad o persona en quien delegue.
- Vocal: responsables 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 haya desacuerdo, sobre la justificación de una queja o sugerencia, entre la Subdirección / Vicedecanato del Centro y el responsable de resolverla, la Comisión decidirá si se considera justificada y, en caso afirmativo, propondrá una o varias acciones de mejora, complementarias o alternativas.

Cuando haya desacuerdo, sobre la medida a adoptar para atender una queja o sugerencia, entre la Subdirección / Vicedecanato del Centro y el responsable de resolverla, la Comisión propondrá una o varias acciones de mejora, complementarias o alternativas.

Estas acciones, siguiendo el procedimiento para definir y actualizar los planes de mejora (P-CENTROS-05), tendrán que ser aprobadas por la Junta de Centro y el Consejo de Gobierno para ser incorporadas al plan de mejora del título.

La Subdirección / Vicedecanato de Calidad del Centro seguirá la ejecución de las acciones de mejora que hayan quedado integradas en el plan de mejora de un título atendiendo a los plazos, indicadores y responsables definidos en ella. Si se detecta que la acción definida no está siendo ejecutada, se convocará la Comisión para la resolución de una queja con el fin de analizar las causas. Si la Comisión considera que la falta de ejecución de la acción de mejora no está justificada la Dirección /

Decanato del Centro informará al Vicerrectorado responsable de la actividad docente con el fin de que inicie o adopte las acciones que estime oportunas en función de la normativa de la UPCT.

| QUEJA | <input type="checkbox"/> | SUGERENCIA | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--|--------------------------|
| Descripción: | | | |
| Fecha en la que presenta: __/__/____ | | | |
| Datos de identificación del interesado (a completar por estudiantes, PDI, PAS, egresados, empleadores u órgano de representación): | | | |
| Nombre y apellidos / Nombre del órgano: | | | |
| DNI (si procede): | | | |
| Correo electrónico (a efectos de comunicaciones): | | | |
| Otros datos de identificación (a completar sólo por estudiantes y egresados): | | | |
| Título en curso o cursado: | | | |
| Otros datos de identificación (a completar sólo por PDI): | | | |
| Título en la que imparte docencia. | | | |
| Otros datos de identificación (a completar sólo por empleadores): | | | |
| Empresa en la que trabaja. | | | |
| Puesto que ocupa en la empresa. | | | |
| ¿Se acepta a trámite? | | | |
| Si | | No | |
| Código: __/____ (número correlativo / año) | | Motivo del rechazo _____ | |
| | | Fecha de comunicación al interesado __/__/____ | |
| | | Nivel de conformidad: ☹ ☺ | |

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| QUEJA | <input type="checkbox"/> | SUGERENCIA | <input type="checkbox"/> |
| FICHA DE QUEJA / SUGERENCIA | | | |
| Código: __/____ | | Fecha de recepción: __/__/____ | |
| Transcripción: | | | |
| Responsable de resolverla: | | | |
| Fecha de comunicación al Responsable de resolverla __/__/____ | | | |
| Si se considera NO justificada | | | |
| Persona u órgano que toma la decisión de considerarla no justificada: | | | |
| Motivo: | | | |
| Fecha de cierre por considerarla no justificada. __/__/____ | | | |
| Fecha en que la Subdirección / Vicedecanato de Calidad lo comunica al interesado. __/__/____ | | | |
| Nivel de conformidad: ☹ ☺ | | | |
| Si se considera justificada | | | |
| Persona u órgano que propone la medida: | | | |
| Medida adoptada para resolverla: | | | |
| Forma, plazo y responsable de seguir su ejecución: | | | |
| Seguimiento de la ejecución: | | | |
| Fecha de cierre por haber ejecutado la medida o por haber informado a la Dirección / Decanato de la falta de ejecución. __/__/____ | | | |
| Fecha en la que el Responsable de la Calidad comunica la resolución al interesado. __/__/____ | | | |
| Nivel de conformidad: ☹ ☺ | | | |