

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	22/07/2011	Edición inicial.
2	15/05/2015	Actualización normativa y actualización procedimiento a normativa UZ. Añadir Flujograma. Eliminar FI-8301-4.
3	10/02/2016	Cambio de codificación de PRC-8301 Quejas y Sugerencias a PRC-026. Añadir un punto nuevo (12 GESTIÓN DEL RIESGO). Cambio del responsable principal.
4	07/09/2017	Revisión y actualización procesos. Cambios encargados de elaboración, revisión y aprobación tras Preauditoría de ANECA.
5	14/09/2023	Sustitución de SGIC por SAIC ("garantía "por "aseguramiento"). Simplificación y actualización del procedimiento para adaptarlo a la sistemática actual. Se incorporan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Leves correcciones de redacción para incorporar el lenguaje inclusivo. Eliminación de los apartados "Actuaciones para garantizar la información pública" y "Documentos del procedimiento" para evitar duplicidades, y "Gestión del riesgo" además del indicador 5 (IC-026-05). Incorporación del apartado "Anexos del procedimiento" para integrar los formatos de documentación del procedimiento.


<b>ELABORADO POR:</b>  Ana Belén Benedicto Expósito Administradora del Centro	<b>REVISADO POR:</b>  Natividad Miguel Salcedo Subdirectora con competencias en Calidad	<b>APROBADO POR:</b>  Francisco Javier García Ramos Director de la EPS
--	--	---

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art.27.3c de la Ley 39/2015*



78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6>

CSV: 78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	14/09/2023 12:43:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Subdirectora con competencias en Calidad	14/09/2023 13:02:00	



## ÍNDICE

1. OBJETO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL
4. ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO
5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
6. DESARROLLO
7. FLUJOGRAMA
8. CALENDARIO DE ACTUACIONES
9. INDICADORES
10. ACTUACIONES PARA LA MEJORA
11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
12. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO



78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6>

CSV: 78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	14/09/2023 12:43:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	14/09/2023 13:02:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	14/09/2023 14:43:00	

## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las acciones seguidas por la Escuela Politécnica Superior (EPS) respecto a las quejas y sugerencias que el estudiantado y usuarios de los servicios e instalaciones de la EPS puedan presentar.

Además de la realización de encuestas y del estudio de sus resultados, el análisis de las quejas y sugerencias presentadas sobre cualquiera de las actuaciones desarrolladas en el Centro garantiza el control y la mejora continua de la calidad de dichas actuaciones. De esta manera se permite optimizar la calidad de la oferta formativa y el compromiso de la EPS con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, concretamente en este procedimiento con el objetivo ODS 4 Educación de Calidad.

Clasificación del procedimiento: Clave

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a la gestión de las quejas y sugerencias presentadas en la EPS sobre cualquier cuestión relacionada con su actividad. Regula el modo en que se recogerán y tramitarán las quejas y sugerencias recibidas en la EPS.

## 3. AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL

La responsabilidad principal corresponde a:

- Director/a de la EPS

Los agentes de este procedimiento son (por orden alfabético):


- Administrador/a del Centro
- Comisiones de Garantía de Calidad de cada titulación (CGCT)
- Coordinadores/as de Titulación (CT)
- Equipo de Dirección
- Negociado de Calidad
- Responsables de las áreas de servicios

## 4. ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO

- Listado de documentos del SAIC de la EPS.
- [Q231 Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título](#)
- Protocolo de quejas y sugerencias de la Universidad de Zaragoza, UZ, publicado en: <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6>

CSV: 78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	14/09/2023 12:43:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	14/09/2023 13:02:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	14/09/2023 14:43:00	

- Impreso de sugerencias y quejas de la UZ, que se puede obtener en:  
[https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/impreso\\_quejassuge\\_nov2016.pdf](https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/impreso_quejassuge_nov2016.pdf)
- Acceso on line para presentar una sugerencia/queja a través de sede electrónica:  
<https://ae.unizar.es/?app=qys>

## 5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento es referencia para el desarrollo de los siguientes procedimientos:

- PRC-028 Acciones correctivas y preventivas
- PRC-027 Análisis de datos
- PRE-004 Gestión de la calidad de las titulaciones

## 6. DESARROLLO

Adicionalmente a las vías que se describen a continuación, cualquier miembro de la comunidad universitaria puede presentar solicitudes, quejas y sugerencias al/a Defensor/a Universitario/a de la UZ, según las instrucciones disponibles en: <https://defensoruniversitario.unizar.es/solicitudes-quejas-y-sugerencias>. La EPS facilitará espacios para las audiencias periódicas que realiza al Centro, en las fechas que el/la propio/a Defensor/a comunica con antelación.

En este procedimiento el Centro no interactúa salvo que el/la Defensor/a Universitario/a informe.


Las solicitudes de actuación del/de la Defensor/a Universitario/a pueden realizarse mediante el formulario disponible en web o mediante escrito o comunicación electrónica no normalizados en el que consten:

- Nombre y apellidos, DNI, dirección postal y electrónica (si se dispone de ella), teléfono y pertenencia al sector correspondiente de la comunidad universitaria.
- Explicación clara y detallada del tema que se plantea, así como indicación del servicio, unidad o autoridad universitaria al que se ha dirigido antes de acudir al Defensor/a Universitario/a.

La solicitud puede presentarse:

- En cualquier Registro Oficial de la Universidad de Zaragoza.
- Enviando el escrito por correo a la Oficina de el/la Defensor/a Universitario/a (Edificio Paraninfo, 2ª planta. Plaza Basilio Paraíso, 4 50005 Zaragoza).
- Entregándolo personalmente en la Oficina de el/la Defensor/a.
- Enviando un correo electrónico a la Oficina del Defensor o defensora: [defensora@unizar.es](mailto:defensora@unizar.es).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6>

CSV: 78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	14/09/2023 12:43:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	14/09/2023 13:02:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	14/09/2023 14:43:00	

### Quejas, sugerencias y alegaciones para la mejora del título (Q231)

Las quejas y sugerencias relacionadas con la planificación, el desarrollo y la organización de una titulación se resolverán siguiendo el procedimiento [Q231 de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título](#), procedimiento específico que trata de las solicitudes que tienen que ver con la calidad académica y con los procesos de mejora del título, así como con la resolución de dificultades de carácter académico en lo relativo a la planificación, organización y desarrollo de una titulación y que son competencia inmediata de los órganos responsables de la titulación.

Los/as interesados/as podrán formular la sugerencia, queja o alegación a través de la sede electrónica: <https://sede.unizar.es/?app=qys> o bien presentando el impreso que recoge el citado procedimiento de la UZ disponible en:

[https://unidadcalidad.unizar.es/sites/unidadcalidad.unizar.es/files/users/jsraccio/impreso\\_sug\\_quejas\\_recl.pdf](https://unidadcalidad.unizar.es/sites/unidadcalidad.unizar.es/files/users/jsraccio/impreso_sug_quejas_recl.pdf)

**1** Recibida la queja o reclamación, ya sea a través de sede electrónica o presentada en la Secretaría del Centro, se registrará y se trasladará de inmediato al/a la Presidente/a de la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación.

**2** Para su resolución, se seguirá el [procedimiento Q231 de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título](#).

**3** Una vez resuelto el procedimiento se solicitará toda la documentación al/a la Presidente/a de la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación para poder incorporarla al registro que se lleva en la base de datos de Filemaker **Sugerencias\_Quejas\_Alegaciones\_Mejora\_Título** ubicada en la carpeta de "Asuntos Administrativos" en cloud.unizar.es, cumplimentando todos los campos necesarios para el posterior análisis de las quejas y sugerencias recibidas, que se realizará anualmente y quedará reflejado en el Informe de Evaluación de la Calidad, IEC y en el correspondiente Plan Anual de Innovación y Mejora, PAIM, de cada una de las titulaciones del Centro.


El expediente con todos los documentos precisos para la resolución (informes, datos adicionales, etc.) se archivará en la carpeta de Sugerencias, quejas y alegaciones para mejora del título, indicando el número de registro de la base de datos.

### Quejas y sugerencias sobre los servicios e instalaciones (no referidas al título)

Las quejas y sugerencias relacionadas con los servicios que presta el Centro y sus instalaciones, se presentarán y gestionarán siguiendo el protocolo establecido por la UZ.

La resolución del/de la Gerente de la Universidad de Zaragoza de 13 de enero de 2015, establece que la presentación de quejas y sugerencias queda regulada por la Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la UZ, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la UZ (BOA del 3 de agosto de 2012) que, en su artículo 23, establece los medios para la formulación de sugerencias y quejas, así como por la adecuación que a esta norma realiza el Centro de Información Universitaria (CIU) en su página web (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>). Siguiendo las recomendaciones de la Resolución de la Gerencia, en la página web del Centro se ha redirigido el buzón de quejas y sugerencias a la página del buzón

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6>

CSV: 78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	14/09/2023 12:43:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	14/09/2023 13:02:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	14/09/2023 14:43:00	

de Sede electrónica, como único punto de recepción de quejas y sugerencias en la Universidad de Zaragoza: <http://eps.unizar.es/buzon>.

Por tanto, las quejas y reclamaciones de este apartado se podrán presentar:

- En la sede electrónica de la Universidad (no es necesaria la identificación): [https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/impreso\\_quejassuge\\_nov2016.pdf](https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/impreso_quejassuge_nov2016.pdf)
- Complimentando el impreso normalizado que podrá descargarse o imprimirse a petición del/la interesado/a en cualquier área del Centro: <https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/IMPRESO%20SUGERENCIA-QUEJA.pdf>

El impreso se podrá presentar en la Secretaría del Centro y en cualquiera de los registros de la UZ y en el CIU.

Este procedimiento no es un canal para presentar recursos administrativos. Su uso no sustituye o condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos que la normativa reguladora establezca en cada procedimiento.

**4** Recibida la queja o reclamación, ya sea a través de sede electrónica, presentada en la Secretaría del Centro o recibida a través de otras unidades administrativas (por ejemplo, de la Biblioteca de la UZ, Oficina Verde, SICUZ, etc.), se registra y traslada al/a la Administrador/a del Centro.

**5** Si se recibe la queja o sugerencia a través de sede electrónica y el/la Administrador/a entiende que el Centro no es competente para su resolución, deberá comunicar esta circunstancia al CIU, para la identificación de la unidad o servicio directamente afectado.

**6** Si la queja corresponde a otro servicio o unidad identificable, recibida por la vía que sea, se remitirá al responsable de dicha unidad y se comunicará este traslado al/a la interesado/a.

**7** Si se trata de una sugerencia sobre los servicios o instalaciones del Centro, el/la Administrador/a la comunicará al Equipo de Dirección y estudiarán las posibilidades de incorporar la sugerencia en los procesos de mejora del Centro, si se estima pertinente.

**8** Si la sugerencia afectara directamente a un área del Centro lo comunicará de inmediato al responsable del área, solicitando informe sobre las posibilidades de incorporar dicha sugerencia en los procesos de mejora del Centro, si se estima pertinente.

El/la Administrador/a enviará correo electrónico o escrito a la persona que haya presentado la sugerencia, si se ha identificado, agradeciendo su aportación para mejorar los servicios del Centro.


**9** Si se trata de una queja sobre los servicios o instalaciones del Centro, el/la Administrador/a informará a la Dirección y recabará informes del área responsable del servicio o la instalación.

Recabados todos los informes, el/la Administrador/a analizará todas las circunstancias y tomará las medidas que corresponda para solucionar los problemas que hayan generado la queja.

**10** Si se trata de una queja sobre servicios o instalaciones del Centro, sobre los que no se tiene competencias para adoptar medidas (SICUZ, Servicio de Mantenimiento, etc.), se remitirá la queja al responsable de dicho



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6>

CSV: 78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	14/09/2023 12:43:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	14/09/2023 13:02:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	14/09/2023 14:43:00	

servicio, rogando se tomen las medidas necesarias para evitar, en el futuro, este tipo de quejas entre los usuarios de la EPS.

En todo caso, el plazo de resolución de la queja/reclamación no deberá superar los **20 días naturales** contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida a trámite.

El/la Administrador/a enviará correo electrónico o escrito al/a la interesado/a comunicándole las actuaciones realizadas y medidas adoptadas por el Centro, agradeciendo a la vez la presentación de la queja en aras de mejorar los servicios del centro.

**11** Una vez atendida la queja o sugerencia, se enviará comunicación al CIU sobre la sugerencia/queja recibida y las medidas adoptadas.

Se pasarán los datos a la base de datos de Filemaker **Sugerencias\_Reclamaciones\_Generales** ubicada en la carpeta de "Asuntos Administrativos" en cloud.unizar.es, cumplimentando todos los campos necesarios para un posterior análisis de las quejas y sugerencias recibidas, si fuera el caso.


El expediente con todos los documentos precisos para la resolución (informes, datos adicionales, etc.) se archivará en la carpeta de "Sugerencias, quejas generales", indicando el número de registro correspondiente de la base de datos.

**12** El/la Administrador/a facilitará los datos de los indicadores de este procedimiento al Director/a del Centro y a los/as Coordinadores/as de Titulación, quienes los incorporarán al Informe de Gestión y al Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de cada titulación, formulando, si es el caso, las correspondientes acciones de mejora, en el Programa de Actuación y en el Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM), respectivamente, para dar cuenta a todos los grupos de interés de la EPS.

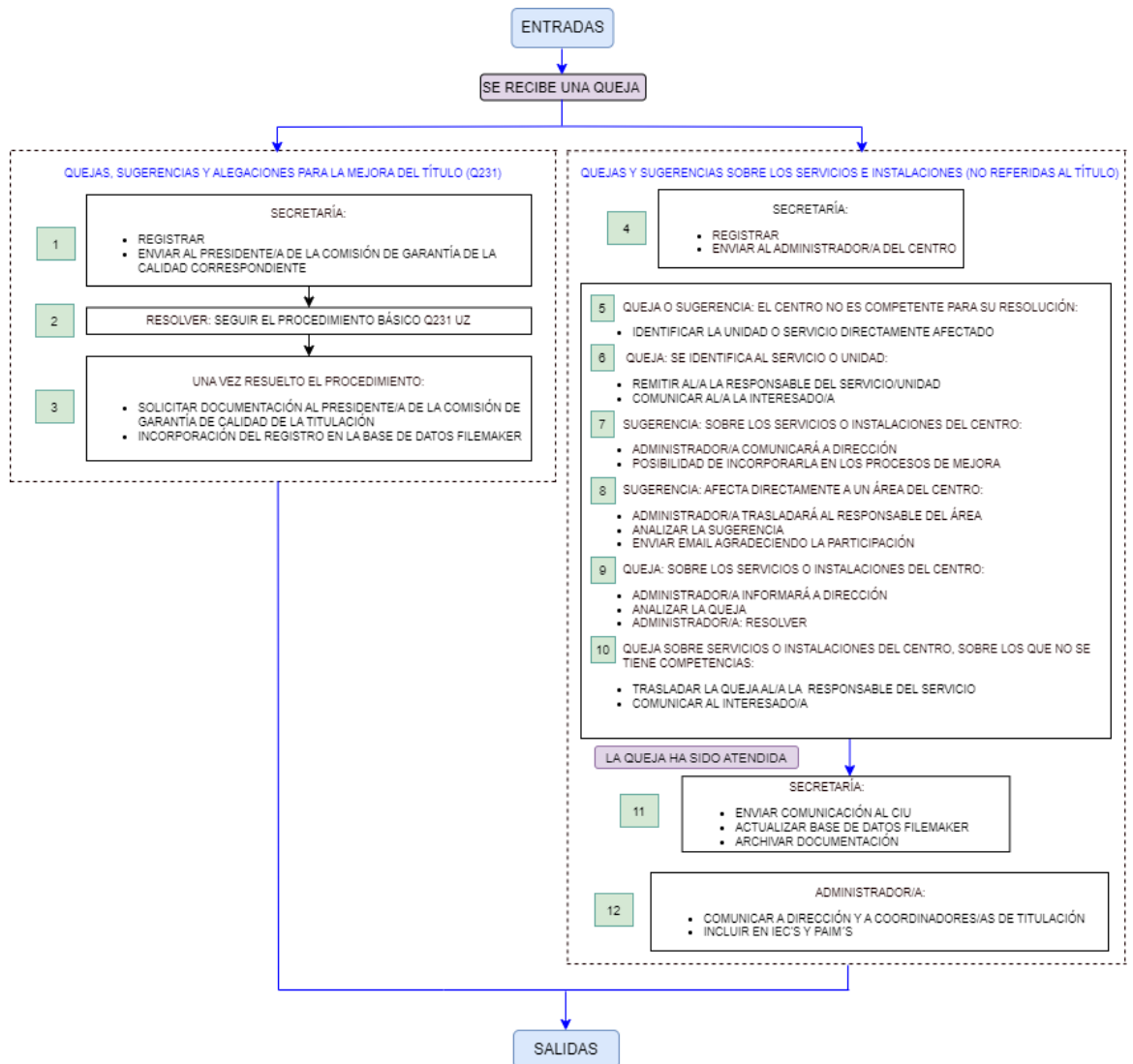


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6>

78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6

CSV: 78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	14/09/2023 12:43:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	14/09/2023 13:02:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	14/09/2023 14:43:00	

## 7. FLUJOGRAMA



## 8. CALENDARIO DE ACTUACIONES

La presentación de una queja o una sugerencia y la atención a la misma puede llevarse a cabo en cualquier momento.


## 9. INDICADORES

- IC-026-01: Número de quejas / sugerencias / alegaciones presentadas para la mejora del título (Procedimiento Q231), por titulaciones (formato FIC-026-01)
- IC-026-02: Número de quejas / sugerencias sobre servicios e instalaciones presentadas cada año, por servicios (formato FIC-026-02)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6>



78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6

CSV: 78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	14/09/2023 12:43:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	14/09/2023 13:02:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	14/09/2023 14:43:00	



- IC-026-03: Número de quejas / sugerencias generales presentadas cada año, por colectivos (formato FIC-026-03)

## 10. ACTUACIONES PARA LA MEJORA

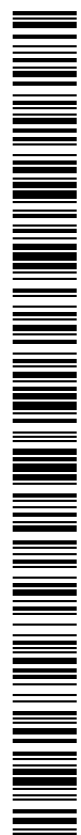
El estudio de los indicadores conducirá a una mayor y mejor preparación de las herramientas disponibles en el Centro para facilitar el procedimiento y para su consideración por los agentes implicados que deberán formular respuesta y propuestas de mejora, si es el caso. Del mismo modo, ayudará a la planificación de los recursos del Centro para el desarrollo de estas actuaciones.

## 11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- [Procedimiento Q231 de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título](#)
- [Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula el Tablón Oficial Electrónico de la Universidad de Zaragoza \(BOA de 03/08/2012\)](#)
- [Resolución de la Gerente de la Universidad de Zaragoza de 13 de enero de 2015 por la que se procede a dejar sin efectos el procedimiento de reclamaciones y sugerencias](#)
- [Carta de Servicios de la EPS](#)


## 12. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

- Anexo I. Formato de indicadores FIC-026-01, FIC-026-02 y FIC-026-03



78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6>

CSV: 78a2fd2ec0ca8a52643e3ef26370c6e6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	14/09/2023 12:43:00	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Subdirectora con competencias en Calidad	14/09/2023 13:02:00	

**Indicador IC-026-01**

Código	FIC-026-01
Indicador	Número de quejas / sugerencias / alegaciones presentadas para la mejora del título (procedimiento Q231), por titulaciones
Fórmula	Contabilizar
Periodo de cálculo	Curso académico
Sistema de seguimiento	Evolución
Formato	Hoja Excel integrada en libro indicadores del Procedimiento PRC-026
Responsable del indicador	Administrador/a del Centro
Fuente de datos	Base de datos Sugerencias_Quejas_Alegaciones_Mejora_Título

**Indicador IC-026-02**

Código	FIC-026-02
Indicador	Número de quejas / sugerencias sobre servicios e instalaciones presentadas cada año, por servicios
Fórmula	Contabilizar
Periodo de cálculo	Curso académico
Sistema de seguimiento	Evolución
Formato	Hoja Excel integrada en libro indicadores del Procedimiento PRC-026
Responsable del indicador	Administrador/a del Centro
Fuente de datos	Base de datos Sugerencias_Reclamaciones_Servicios

**Indicador IC-026-03**

Código	FIC-026-03
Indicador	Número de quejas / sugerencias generales presentadas cada año, por colectivos
Fórmula	Quejas presentadas sobre un mismo servicio / quejas totales
Periodo de cálculo	Anual
Sistema de seguimiento	Evolución
Formato	Hoja Excel integrada en libro indicadores del Procedimiento PRC-026
Responsable del indicador	Administrador/a del Centro
Fuente de datos	Base de datos Sugerencias_Reclamaciones_Generales

