

	<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE FILOLOGÍA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PS03</b>

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESARROLLO:
  - 5.1 Presentación de sugerencias y quejas
  - 5.2 Tramitación de sugerencias y quejas
  - 5.3 Medidas de análisis, revisión y propuestas de mejora
  - 5.4 Gestión documental
6. GRUPOS DE INTERÉS: PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS
7. DOCUMENTACIÓN GENERADA: EVIDENCIAS
8. FLUJOGRAMA DEL PROCESO
9. INDICADORES
10. ANEXOS:
  - Formato: Formulario de quejas, sugerencias y valoraciones sobre las titulaciones. PS05-F02

N		MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
	2017	borrador documento genérico	ectorado de Calidad
	2017	ento genérico revisado	ectorado de Calidad
	2017	cación nombre archivo	ectorado de Calidad
		borrador PS05 Facultad de...	o de la Facultad de..
		or PXXX revisado	ectorado de Calidad
PS05			
GEA_PS03	2017	o de nombre	
	2018	n primer borrador Facultad Filología	ectorado de Calidad
	2018	n final	d de Filología
	2018	caciones tras revisión	d de Filología

ación / Revisión  orge Arús Hita ecano responsable de Calidad Junta de Facultad	ación:  Eugenio Luján Martínez o de la Facultad de Filología Junta de Facultad
---	--



	<p align="center"><b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE FILOLOGÍA</b></p>	
<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO SOPORTE</b></p>	<p align="center"><b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES</b></p>	<p align="center"><b>CÓDIGO: PS03</b></p>

## **1.- OBJETO**

El objeto de este procedimiento es definir como la Facultad de Filología garantiza la correcta gestión de las quejas y sugerencias que se presenten, en el proceso que abarca desde que se producen y afectan a los grupos de interés que las comunican, a través de distintos canales, hasta que se resuelven y/o conducen a la mejora de las titulaciones que se imparten y de los servicios que se prestan, adaptándolos a las necesidades que se planteen.

## **2.- ALCANCE**

Este procedimiento tiene como ámbito de aplicación las quejas y sugerencias que se formulen en relación a la calidad de las titulaciones impartidas o servicios administrativos prestados en la Facultad de Filología.

La tramitación de reclamaciones se regirá por la ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Siendo su cauce de presentación general el establecido en la página web del centro mediante las Oficinas de Registro de la UCM o en el Registro Electrónico, a través de la Instancia General.

El canal para la tramitación de las incidencias relativas a infraestructuras se recoge en el procedimiento PS04 Gestión de los recursos materiales y servicios para el aprendizaje.

## **3.- RESPONSABILIDADES**

**Equipo decanal:**

	<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE FILOLOGÍA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PS03</b>

Recibir, analizar en primer término y comunicar al departamento o servicio afectado, si procediera, la queja o sugerencia recibida.

**Vicedecanos responsableS de Calidad del Centro y de estudiantes:**

Archivar informes de expediente en el formato electrónico de las quejas o sugerencias dirigidas al Centro, una vez resueltos por el servicio o departamento implicado. El vicedecano responsable de calidad se encargará de las quejas y sugerencias provenientes del PDI y PAS, mientras que el vicedecano de estudiantes hará lo propio con las provenientes de los alumnos.

**Comisiones de Calidad:**

La recepción de las sugerencias y quejas en la Facultad corresponde a las Comisiones de Calidad de las titulaciones, por medio del procedimiento que se establezca, que se encargará igualmente de su tramitación y contestación en los supuestos en que proceda. Las Comisiones de Calidad realizarán el seguimiento de la gestión de las sugerencias y quejas que se presenten sobre los títulos impartidos en la Facultad

**Responsables de los servicios o Departamentos implicados:**

Analizar las sugerencias y quejas recibidas relativas a los servicios prestados por el centro, estudiar la viabilidad de las sugerencias, ejecutar acciones de mejora, comunicar por escrito la solución adoptada a la persona que cursa la queja o sugerencia y enviar los expedientes al decanato.

**4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

	<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE FILOLOGÍA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PS03</b>

- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre por el que se desarrolla parcialmente la ley.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de 23 de septiembre de 2014, por el que se aprueba la modificación de la normativa de la tramitación de sugerencias y quejas de la UCM.
- RD 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Filología

## **5.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

### **5.1. Presentación de quejas y sugerencias**

Para la presentación de quejas y sugerencias, será necesario cumplimentar el formulario normalizado disponible en las oficinas de la Oficina de Información y Atención a la Comunidad Universitaria (OIACU), en la página web de la UCM y en las propias páginas web del centro y de las titulaciones, mediante los siguientes canales:

- A través del buzón de quejas y sugerencias accesible desde la web del centro de Filología
- Por escrito, de forma presencial, por fax o por correo postal en la Oficina de Información y Atención a la Comunidad Universitaria o registros.

La presentación de una queja o sugerencia no supondrá, en ningún caso, la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, no supondrá, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan emprender los interesados.

	<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE FILOLOGÍA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PS03</b>

La respuesta se elaborará buscando siempre la protección de los derechos de los interesados y la mejora de los servicios y títulos impartidos, e indicando, en su caso, las actuaciones realizadas o medidas adoptadas

No será necesario firmar ni identificarse para presentar una sugerencia, queja o valoración. Las sugerencias, quejas o valoraciones anónimas (ya sean presenciales, escritas o telemáticas), no surtirán efectos de cara a la contestación, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.

La Comisión de Calidad no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, 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 presentadas.

## **5.2. Tramitación de sugerencias, quejas y valoraciones**

### **5.2.1. Recepción y registro**

Las sugerencias, quejas y valoraciones presentadas a través de la página web en el “buzón de quejas, sugerencias y valoraciones” quedarán automáticamente registradas en el sistema. Las presentadas a través de las OIACU o por fax, se incorporarán al archivo custodiado por el vicedecano de Calidad de la Facultad.

En ambos casos, el Decanato de la Facultad de Filología asume la responsabilidad de asignar la sugerencia, queja o valoración a la unidad implicada a través del sistema electrónico disponible para ello, en un plazo de siete días desde su recepción.

Si la sugerencia, queja o valoración se hubiera presentado en soporte papel, se realizará una copia digital de la misma para su envío a la unidad destinataria.

Las sugerencias, quejas y valoraciones serán gestionadas por el Decanato de la Facultad de Filología, responsable de mantener informado al interesado, comunicando al mismo la tramitación que se ha dado a su sugerencia, queja o

	<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE FILOLOGÍA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PS03</b>

valoración, y el plazo previsto para darle respuesta a través de la vía que haya elegido para ello.

En caso de ser requeridas aclaraciones al interesado, éste dispondrá de un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de requerimiento para formularlas.

### **5.2.2. Respuesta a sugerencias, quejas y valoraciones**

El Servicio, Gerencia o Unidad Administrativa al que vaya dirigida la sugerencia, queja o valoración deberá darle respuesta en un plazo máximo de 15 días desde su recepción, en el caso en que el interesado la solicite o lo haga constar en el campo habilitado a tal efecto en el formulario, a través de la vía que se haya indicado para ello, remitiendo asimismo copia de la respuesta a la OIACU.

Los responsables de analizar y resolver las sugerencias, quejas o valoraciones podrán solicitar aclaraciones o la emisión de informes a otras Unidades o Servicios o al propio ciudadano, en el plazo de 10 días hábiles, dando conocimiento a todos los afectados.

El plazo previsto para responder a las sugerencias, quejas y valoraciones se verá interrumpido cuando se solicite al interesado la información complementaria que sea necesaria para su tramitación. Si en el plazo de diez días el interesado no remite la información requerida, se procederá al archivo de la sugerencia, queja o valoración.

Si en el plazo establecido el interesado no recibiera respuesta, podrá dirigirse a la Dirección de Administración Electrónica o al vicedecanato de estudiantes, quien realizará las actuaciones necesarias para determinar los motivos por los que no se le ha dado respuesta.

Toda la documentación generada en la tramitación de las sugerencias, quejas o valoraciones se archivará de acuerdo con el Sistema de Garantía Interno de la Facultad según el Reglamento del Archivo General de la Universidad.

### **5.3. Medidas de análisis, revisión y mejora**

	<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE FILOLOGÍA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PS03</b>

Para el seguimiento de las sugerencias, quejas y valoraciones, la Comisión de Calidad remitirá a la Junta de Facultad un informe anual sobre las mismas.

Dicho informe deberá contener al menos dos aspectos:

- El informe estadístico del número de sugerencias, quejas y valoraciones recibidas a lo largo del año, detallándose: las causas y modo de presentación, títulos y departamentos afectados, cumplimiento de los plazos de contestación.
- Las acciones de mejora emprendidas como consecuencia de una sugerencia, queja o valoración, o la relación entre las sugerencias y quejas y el nivel de satisfacción de los alumnos, profesores y PAS con los títulos.

La Comisión de Calidad incorporará la información y análisis de las quejas, sugerencias y valoraciones en sus informes y propuestas de mejora. La Facultad, a través de sus órganos competentes, realizará las actuaciones necesarias conducentes a la mejora de los títulos. Todo ello según se recoge el procedimiento **PE03** Sistema de información para el análisis, evaluación y mejora continua.

#### **5.4. Gestión documental**

La documentación generada a lo largo del desarrollo del procedimiento (ver apartado 7. Documentación generada: evidencias) es registrada y custodiada por la Secretaría Académica de la Facultad quedando constancia de la trazabilidad de las evidencias que se han producido en las correspondientes actas, según establece el proceso de soporte **PSO4**: Sistema de gestión documental del SGIC.

### **6.- GRUPOS DE INTERÉS: PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

Los departamentos o servicios implicados enviarán al Vicedecano/a responsable de Calidad del Centro los expedientes sobre las quejas, sugerencias y valoraciones que les afecten, así como de la evolución de las acciones de mejora que han emprendido en su

	<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE FILOLOGÍA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PS03</b>

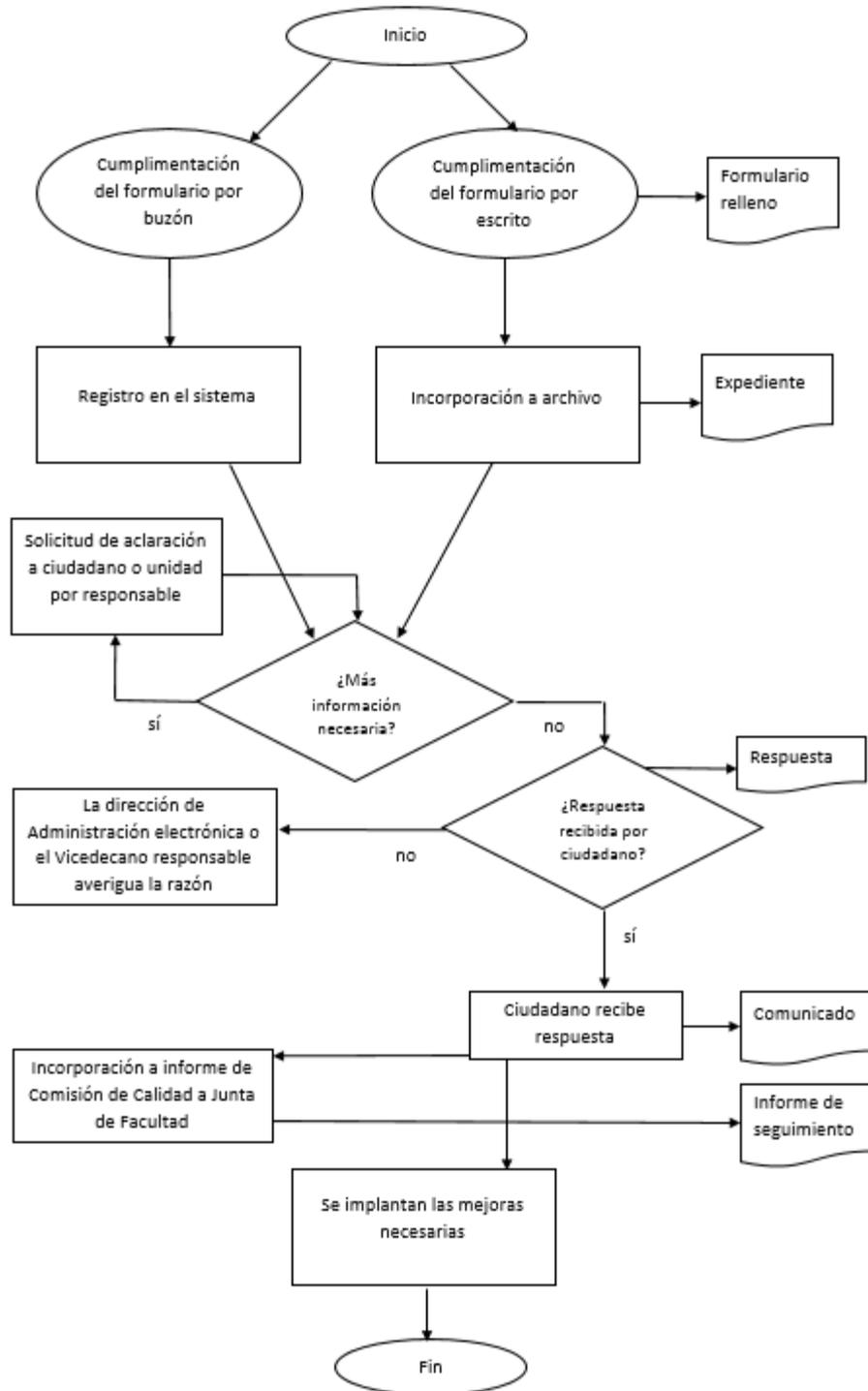
caso. La Comisión de Garantía de Calidad informará a la Junta de Centro anualmente sobre los resultados de este proceso.

## 7.- DOCUMENTACIÓN GENERADA: EVIDENCIAS

Los documentos generados en el desarrollo de este procedimiento son los siguientes:

<b>IDENTIFICACIÓN DE LA EVIDENCIA</b>	<b>SOPORTE DE ARCHIVO</b>	<b>RESPONSABLE DE CUSTODIA</b>	<b>TIEMPO DE CONSERVACIÓN</b>
Formulario cumplimentado	Papel o informático	Vicedecano/a responsable de Calidad del centro y vicedecano de estudiantes	6 años
Expediente	Papel o informático	Vicedecano/a responsable de Calidad del centro/ Departamento/ Servicio	6 años
Comunicado al ciudadano	Papel o informático	Vicedecano/a responsable de Calidad del centro/ Departamento/ Servicio	6 años
Informe anual de seguimiento	Papel o informático	Vicedecano/a responsable de Calidad del centro/ Departamento/ Servicio	6 años

## 8.- FLUJOGRAMA



	<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE FILOLOGÍA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOPORTE</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y VALORACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PS03</b>

## 9.- INDICADORES

### Indicador específico del centro:

Número de quejas y sugerencias recibidas anualmente y evidencia de las gestiones llevadas a cabo.

## 10.- ANEXOS

Formato: Formulario de quejas, sugerencias y valoraciones sobre las titulaciones:  
<https://filologia.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-reclamaciones>