

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

---

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES
6. EVIDENCIAS E INDICADORES

Tabla resumen de revisiones		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	13/09/2018	Edición Inicial Transitoria

Elaboración	Revisión	Aprobación
UTC- UEMC	UEMC-Vicerrectorado de Docencia	Vicerrectorado de Docencia
Fecha: 18/06/2018	Fecha: 09/07/2018	Fecha: 13/09/2018



## 1. OBJETO

El objetivo del procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión, revisión y atención de reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por los distintos grupos de interés implicados con respecto al programa formativo y su desarrollo (docencia, apoyo y orientación, prácticas externas, recursos, instalaciones, servicios, etc.). Quedan excluidas las reclamaciones que disponen de una reglamentación propia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las titulaciones oficiales de la ULL.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

### ▪ Nacional

- [Real Decreto 1393/2007](#), de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- [Real Decreto 861/2010](#), de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- [Programas de Evaluación de Títulos de ANECA](#): MONITOR (seguimiento), ACREDITA y VERIFICA (modificación)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

### ▪ Autonómica

- [Decreto 168/2008](#), de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de grado, máster y doctorado de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- [Protocolo de seguimiento](#) de las titulaciones oficiales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

### ▪ Universidad de la Laguna

- Reglamento de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de La Laguna (BOC 17/06/2013)
- Normativa de [Grado](#) / [Máster](#) de la ULL

#### 4. DEFINICIONES

- **Queja:** declaración documentada presentada por un usuario o un grupo de usuarios referida a una disconformidad derivada de un servicio o procedimiento con el objetivo de que pueda ser subsanada.
- **Reclamación:** declaración documentada presentada por un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una situación anómala de un servicio o de un procedimiento con el objetivo de que ésta sea subsanada.
- **Sugerencia:** propuesta documentada de un usuario o grupo de usuarios cuyo objetivo es mejorar una situación, procedimiento o servicio.

#### 5. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

De manera general, las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (RQS) se canalizan en la ULL, sus centros y titulaciones, mediante sede electrónica, donde está establecido el procedimiento administrativo correspondiente, si bien también se ofrece la posibilidad de que pueda hacerse uso de otros medios de presentación.

a) **Presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias:** podrán presentarse reclamaciones, quejas y sugerencias a través de:

- Sede electrónica
- Escrito simple, instancia o formulario general remitido a través del correo electrónico establecido
- Presencialmente en la secretaría del centro
- Buzones físicos instalados en las dependencias del centro

Para su presentación, existirá a disposición de los grupos de interés el formulario/instancia establecida. Registrada la queja o sugerencia, el encargado de recibirla la remitirá al responsable, unidad o servicio objeto de la misma.

b) **Admisión, estudio, tramitación y comunicación de respuesta de reclamaciones, quejas y sugerencias a usuarios/as:** una vez recibida la RQS se inicia el procedimiento con la finalidad de dar respuesta al interesado atendiendo a la naturaleza y contenido de la misma. Los responsables deberán atender, estudiar y resolver la RQS siguiendo el procedimiento administrativo correspondiente. Cada RQS será analizada e informada por el correspondiente responsable u órgano competente, que podrá recabar cuanta información estime oportuna. Una vez resuelta, se dará respuesta al usuario/a de la resolución adoptada.



- c) **Análisis de la información:** de manera periódica se hará llegar a los responsables de centro/título las RQS presentadas por sede electrónica que, junto a las recibidas por otros canales (correo electrónico, presentación en la secretaría, buzones físicos habilitados...), serán analizadas por la comisión correspondiente (calidad, titulación, dirección académica...) a fin de incluir una valoración en la documentación de seguimiento de las titulaciones. A partir del análisis de las RQS se podrán proponer las mejoras oportunas.
- d) **Publicación en la web de centro/título:** a fin de facilitar el acceso a la información a los diferentes grupos de interés, en la página Web de cada titulación y centro al que se adscribe, se recoge un apartado específico sobre "Reclamaciones, Quejas y Sugerencias" donde se proporcionan los diferentes canales de comunicación a disposición de los interesados e interesadas para su presentación y se accede al procedimiento a seguir. El responsable de calidad (o quien tenga atribuida esta función) velará porque esta información se mantenga actualizada.

## 6. EVIDENCIAS E INDICADORES

Cód. evidencia	Identificación registro/evidencia	Formato	Indicador	Responsable <sup>1</sup>
E0_12-1 E0_13-1	Informes de Autoevaluación Seguimiento/Acreditación (Análisis resultados RQS)	Web	- Publicación : SI/NO	Responsable calidad
E5_4	Información Título RQS	Apartado o Web	- Publicación : SI/NO	Responsable calidad
E5_PR09-0	Sede electrónica- Procedimiento RQS	Web	- Publicación : SI/NO	Responsable institucional
E5_PR09-1	Registros RQS Sede	Archivo	- Disponibles : SI/NO	GAP
E5_PR09-2	Datos RQS Centro	Archivo	- Disponibles : SI/NO	GAP

<sup>1</sup> En el caso de los másteres, es el responsable académico del título quien asume las funciones de calidad y la Comisión Académica quien desarrolla las funciones de la Comisión de Calidad de Centro.