
 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA MEJORA DE LAS TITULACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN</b>	<b>Código:</b> ITA-005	 Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación - Huesca <b>Universidad Zaragoza</b>
		<b>Versión:</b> 1.0	
		<b>Fecha:</b> 6 Febrero 2022	
		Página 1 de 3	

## Instrucción técnica para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora de las titulaciones

### Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLES
4. DESCRIPCIÓN

### Histórico de cambios


<i>Nº de revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Modificación</i>
v1.0	17 de diciembre de 2021	Edición inicial



<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Coordinador de la Comisión de Calidad y Acreditación del centro	Comisión de Calidad y Acreditación del Centro	Decano
José Antonio Julián Clemente	José Antonio Julián Clemente (Coordinador de la Comisión)	Javier Zaragoza Casterad

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/201*



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/887b22fdd692dbaf09aaf5a7679e8e12>

CSV: 887b22fdd692dbaf09aaf5a7679e8e12	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 3	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER ZARAGOZA CASTERAD	Decano de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad de Zaragoza	22/03/2022 13:32:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA MEJORA DE LAS TITULACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN</b>	Código: ITA-005	 Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación - Huesca <b>Universidad Zaragoza</b>
		Versión: 1.0	
		Fecha: 6 Febrero 2022	
		Página 2 de 3	

## 1. OBJETO

El objeto de esta instrucción es favorecer la gestión en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación (FCHE) de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas en la secretaría de esta Facultad. En la práctica supone una "adenda" al procedimiento de la Universidad de Zaragoza "Q231 Procedimiento de quejas sugerencias y reclamaciones para la mejora del título".

## 2. ALCANCE

Esta instrucción será de aplicación a los procedimientos de quejas, sugerencias y reclamaciones de todas las titulaciones de la FCHE.

## 3. RESPONSABLES

- Administrador.
- Coordinador de la Comisión de Calidad y Acreditación de la Facultad.
- Comisión de Calidad y Acreditación de la Facultad.
- Coordinador de las titulaciones de Grado y/o Máster.

## 4. DESCRIPCIÓN

Al comienzo de cada curso escolar, el Coordinador de la Comisión de Calidad y Acreditación del centro, instará a los delegados de los diferentes cursos, a que informen y difundan la información incluida en este procedimiento entre el alumnado de los diferentes cursos y estudios.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora de los títulos que se imparten en la FCHE se dirigirán al Coordinador de la comisión de Calidad y Acreditación del centro a través de los registros de la Universidad de Zaragoza (UZ), incluido el registro electrónico, conforme al procedimiento Q231 (<https://estudios.unizar.es/pdf/procedimientos/q231.pdf>).

Los impresos se encuentran disponibles en:

<http://magister.unizar.es/calidad/sistema-de-garantia-de-la-calidad-sgic>


## Procedimiento



Una vez recibida la sugerencia, queja o reclamación, la secretaría de la FCHE dará traslado de la misma al Presidente de la subcomisión de Garantía de las titulaciones de la Facultad, y remitirá copia al Coordinador de la Comisión de Calidad y Acreditación de la Facultad. En caso de ser el Presidente de



887b22fdd692dbaf09aaf5a7679e8e12

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/887b22fdd692dbaf09aaf5a7679e8e12>

CSV: 887b22fdd692dbaf09aaf5a7679e8e12	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 3	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER ZARAGOZA CASTERAD	Decano de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad de Zaragoza	22/03/2022 13:32:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA MEJORA DE LAS TITULACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN</b>	<b>Código:</b> ITA-005	 Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación - Huesca <b>Universidad Zaragoza</b>
		<b>Versión:</b> 1.0	
		<b>Fecha:</b> 6 Febrero 2022	
		Página 3 de 3	

la subcomisión quien reciba directamente una sugerencia, queja o reclamación será éste quien remita copia al Coordinador de la Comisión de Calidad y Acreditación de la Facultad.


Cuando el Coordinador de la Comisión de Calidad y Acreditación de la FCHE reciba copia de una sugerencia, queja o reclamación, deberá:

1. Realizar el seguimiento de la gestión de la sugerencia, queja o reclamación mediante comunicación con el Presidente de la Subcomisión de Garantía de la titulación correspondiente.
2. Incorporar el expediente de la sugerencia, queja o reclamación en el fichero de “sugerencias, quejas y reclamaciones de la FCHE”, para la elaboración de un informe anual dirigido a la Comisión de Calidad y Acreditación de la Facultad, para su inclusión en el informe anual de gestión de la FCHE.
3. Este informe se tendrá en cuenta para la evaluación y planificación de la política y objetivos de calidad de la Facultad y para elaborar las propuestas de mejora.

Nota: Las menciones genéricas en masculino que aparecen en este documento se entenderán también referidas a su correspondiente femenino.



887b22fdd692dbaf09aaf5a7679e8e12  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/887b22fdd692dbaf09aaf5a7679e8e12>

CSV: 887b22fdd692dbaf09aaf5a7679e8e12	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 3	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER ZARAGOZA CASTERAD	Decano de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad de Zaragoza	22/03/2022 13:32:00	