



## PROCEDIMIENTO 3

### Sugerencias y Reclamaciones

---

#### 1.- OBJETIVO.

El propósito de este procedimiento es el de establecer un sistema que permita atender las sugerencias y reclamaciones con respecto a elementos propios del Título, en procesos tales como matrícula, orientación, docencia recibida, programas de movilidad, prácticas en iglesias, entidades asociativas, etc.

#### 2.- REFERENCIA LEGAL.

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Títulos oficiales. El apartado 9.e establece la necesidad de recoger “**procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (alumnado, profesorado, personal de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones**”.

#### 3.- REFERENCIAS PARA LA EVALUACIÓN

La Guía de Apoyo para la Elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de Títulos oficiales (VERIFICA, ANECA) establece en su apartado 9.5 que “**las reclamaciones y sugerencias, son consideradas otra fuente de información sobre la satisfacción del alumnado. Se deberá en este apartado establecer la sistemática para recoger, tratar y analizar las sugerencias o reclamaciones que puedan aportar respecto a la calidad de los estudios, la docencia recibida, las instalaciones y servicios, etc.**”

El Protocolo de Evaluación para la verificación de los Títulos universitarios (VERIFICA, ANECA), establece que se definan “**procedimientos adecuados para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias o reclamaciones del alumnado**” y que se especifique “**el modo en que utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de Estudios**”.

#### 4.- SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS

El Título dispondrá de un canal de atención de sugerencias y reclamaciones que establecido con carácter general por la Facultad de Teología o por el Centro. En todo caso, en la web del Título habrá información suficiente de cómo presentar sugerencias y/o reclamaciones y estará disponible el impreso correspondiente, así como publicados los plazos máximos de respuesta. En la actualidad, dicha dirección redirige al Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Facultad de Teología A.D. : <http://www.cstad.edu.es/facultad/node/69>

Se habilita de este modo tanto el procedimiento de reclamaciones como el de felicitaciones y/o sugerencia.

Las reclamaciones tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan con motivo de las enseñanzas del Título

Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados en el Título e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos. Las sugerencias se presentarán en formato electrónico y se considerarán anónimas excepto cuando el reclamante autorice hacer uso de sus datos personales para facilitar el contacto con la persona que tenga que resolver su queja o reclamación.

La Comisión del Título remitirá el texto de la queja, sugerencia o felicitación a las personas responsables de las áreas implicadas del Título correspondiente. Bajo ningún concepto se indicará el nombre del emisor o cualquier otra referencia que pueda relacionarlo, quedando de modo anónima su aportación, excepto si el remitente indica lo contrario en su comunicación, con objeto de facilitar la resolución de la queja o reclamación. Se mantendrá siempre actualizado un registro de control de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como de las soluciones adoptadas por las personas responsables.

#### 5.- SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El procedimiento para la conclusión de la reclamación o sugerencia estará sometido a los criterios de transparencia, celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites y respetando la normativa general sobre quejas y sugerencias que tiene establecida la Facultad de Teología.

Las sugerencias o reclamaciones se harán llegar a los/las diferentes responsables del Título u órgano competente. Cada sugerencia/reclamación será analizada e informada por la Comisión del Título, que podrá recabar cuanta información escrita o verbal estime oportuna. El pertinente informe se remitirá a la Dirección del Centro quien someterá, en caso necesario, la sugerencia/reclamación a la Junta de Gobierno del Centro para la toma de decisión oportuna.

## 6.- SISTEMA DE PROPUESTAS DE MEJORA Y SU TEMPORALIZACIÓN

La Comisión de Garantía de Calidad del Título mantendrá un registro de todas las incidencias detectadas y que fueron comunicadas por la Sección de Gestión de la Calidad junto con las soluciones adoptadas. Posteriormente, acordará las recomendaciones pertinentes encaminadas a la mejora del Título, tratando con especial atención aquellas incidencias que se repitan frecuentemente.

## 7.- DIAGRAMA DE FLUJO

