

**MSGIQ-FF-URL\_D3/06****PROCESO DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS, ALEGACIONES, RECLAMACIONES O FELICITACIONES****TABLA DE REVISIÓN DEL PROCESO**

<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisor</b>	<b>Fecha de aprobación CP</b>	<b>Fecha de aprobación UQIAD-URL</b>
D3/06_v.1	Vicedecano	Equipo Directivo	08/06/2020	16/06/2020

**DELIMITACIÓN DEL PROCESO**

Este proceso regula la manera en que la Facultat de Filosofia – URL define y aprueba los criterios y procesos de atención a las sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones.

**GRUPO DE INTERÉS A QUIEN VA DIRIGIDO**

Este proceso va dirigido los siguientes grupos de interés:

- Grupos Internos: Equipo Directivo, Consejo Permanente, Secretario Académico.
- Grupos Intermedios: Estudiantes de Grado, Máster o Doctorado de la FF-URL, PDI y PAS.
- Grupos Externos: Ocupadores, Sociedad en general

**PROPIETARIO DEL PROCESO**

Vicedecano.

**ÓRGANOS DE GESTIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**

Descripción de funciones

Equipo Directivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone al Consejo Permanente la definición del contenido y los recursos que se han de asignar a cada servicio.</li> <li>• Propone al Consejo Permanente la aprobación de la implantación y/o revisión de los procesos de atención a las sugerencias, alegaciones,</li> </ul>
------------------	--

	reclamaciones o felicitaciones de la Facultad de Filosofía-URL.
Consejo Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprueba la implantación y/o revisión de los procesos de atención a las sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones de la Facultad de Filosofía-URL propuestos por el Equipo Directivo.</li> <li>• Resuelve la resolución de las solicitudes.</li> </ul>
Coordinadores de las titulaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atienden las solicitudes específicamente relativas a cada una de las titulaciones, y asesoran al Consejo Permanente en vistas a la resolución de las solicitudes.</li> </ul>
Tutores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Están a disposición de los alumnos y les facilitan la información sobre cómo realizar sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones.</li> </ul>
Vicedecano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del proceso.</li> <li>• Responsable del Buzón de sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones de la Facultad de Filosofía-URL.</li> <li>• Realiza la recepción y el registro de las solicitudes, y las traslada al Consejo Permanente.</li> <li>• Prepara y firma la respuesta a las solicitudes con la resolución aprobada por el Consejo Permanente, y la hace llegar al interesado.</li> </ul>
Secretaria del Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilita a los interesados, si les es necesario, el modelo de instancia o de documento de sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones.</li> </ul>
UQIFF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vela por la conveniente implantación y/o revisión de los procesos de atención a las sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones de la Facultad de Filosofía-URL.</li> </ul>

## OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El objetivo de este proceso es determinar la manera en que la Facultad de Filosofía-URL gestiona los procesos de atención a las sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones.

## SISTEMAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

- Normativa Académica.
- Estatutos de la Facultad de Filosofía.
- Estatutos de la URL.
- Reglamento del Síndico de Agravios (URL).

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Éste es un proceso transversal que afecta a todas las actividades del centro.

Se inicia habitualmente de forma escrita, aunque de una comunicación verbal –a través de una entrevista del alumno con el tutor, con el coordinador de la titulación o con el responsable correspondiente- pueden surgir una serie de acciones de mejora, si la sugerencia es asumida por el interlocutor como coherente.

Los tutores están a disposición de los alumnos y les facilitan la información sobre cómo realizar sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones. La Secretaria del Centro facilita a los interesados, si les es necesario, el modelo de instancia o de documento de sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones.

La Facultad de Filosofía-URL dispone de un Buzón de sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones, dado a conocer a los alumnos. El Vicedecano, responsable del proceso, se encarga de abrir dicho Buzón para realiza la recepción y el registro de las solicitudes. Con la ayuda, si es preciso, de los Coordinadores de las titulaciones, que pueden atender las solicitudes específicamente relativas a cada una de las titulaciones, traslada al Consejo Permanente las propuestas de solución, si la mediación con el/la solicitante no es satisfactoria. En caso de ser satisfactoria se archiva la solicitud.

El Consejo Permanente resuelve las solicitudes en última instancia, asesorado por el Vicedecano.

El Vicedecano es el responsable de preparar y firmar la respuesta a las solicitudes con la resolución aprobada por el Consejo Permanente y de hacerla llegar al interesado. La Facultad de Filosofía-URL se compromete a responder a las solicitudes en el plazo máximo de un mes desde la recepción de las mismas.

Una vez agotada la vía interna de presentación de sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones de la FF-URL descrita en el presente Proceso Específico, el solicitante puede iniciar el proceso de presentación de alegaciones, reclamaciones o sugerencias a la Sindicatura de Agravios de la URL, cuya gestión se detalla en el Proceso Transversal MSGIQ-URL-FT-D3/04 Proceso de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias de la URL.

## **SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO**

La UQIFF vela siempre por la conveniente implantación y/o revisión de los procesos de atención a las sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones de la Facultad de Filosofía-URL. Si lo juzga conveniente, propone mejoras o cambios en el proceso, que traslada al Equipo Directivo. Éste propone al Consejo Permanente la definición del contenido y los recursos que se han de asignar a cada servicio y propone también al Consejo Permanente la aprobación de la implantación y/o revisión de los procesos de atención a las sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones de la Facultad de Filosofía-URL.

El Consejo Permanente, evaluando las propuestas presentadas por el Equipo Directivo, aprueba la implantación y/o revisión de los procesos de atención a las sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones de la Facultad de Filosofía-URL propuestos por el Equipo Directivo.

Para la elaboración de estadísticas y revisión del proceso la UQIFF y el Equipo Directivo también pueden tener en consideración los datos que tienen su origen en el proceso MSGIQ-FF-URL-D6\_01 Proceso de recogida, análisis y utilización de datos.

### Documentos y evidencias resultantes

<b>Registros/Evidencias</b>	<b>Responsable</b>
Acta del Consejo Permanente que recoge la aprobación de la implantación y/o revisión de los procesos de atención a las sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones de la Facultad de Filosofía-URL. [E1.proc.D3/06]	Consejo Permanente
Modelo de instancia o de documento de sugerencias, alegaciones, reclamaciones o felicitaciones. [DC1.proc. D3/06]	Vicedecano
Registro de solicitud [E2.proc. D3/06]	Vicedecano
Acta del Consejo Permanente con la resolución a la solicitud presentada [E3.proc. D3/06]	Consejo Permanente
Respuesta a la solicitud [E4.proc. D3/06]	Vicedecano

