

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DEMANDAS: QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES	Código: PRC 005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: octubre 2023	
		Página 1 de 9	

Procedimiento para la gestión de demandas: quejas, reclamaciones, dudas, sugerencias y felicitaciones

Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO
10. ANEXOS

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
V1.0	Octubre de 2023	Edición inicial

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	Comité de Calidad	Responsable de la Dirección

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

CSV: b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA KATARINA PESSOA DE OLIVEIRA	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	26/01/2024 14:03:00	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Secretario del Comité de Calidad	26/01/2024 14:18:00	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana Provisional	27/01/2024 08:35:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DEMANDAS: QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES	Código: PRC 005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: octubre 2023	
		Página 2 de 9	

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las demandas recibidas por la Facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP) respecto a las quejas, reclamaciones, dudas, sugerencias, y felicitaciones que el estudiantado y los demás grupos de interés, tanto internos como externos a la Universidad de Zaragoza, que utilizan los servicios e instalaciones de la FEGP, puedan presentar.

Además de la realización de encuestas y del estudio de sus resultados, el análisis de los registros presentados sobre cualquiera de las actuaciones desarrolladas en el Centro garantiza el control y la mejora continua de la calidad de dichas actuaciones.

Clasificación del procedimiento: Clave.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la gestión de demandas (quejas, reclamaciones, dudas, sugerencias y felicitaciones) recibidas en la FEGP sobre cualquier cuestión relacionada con su actividad, que no tengan otra regulación específica. Regula el modo en que se recogerán y tramitarán dichas demandas en la FEGP. Quedan al margen de este procedimiento todas aquellas quejas, sugerencias y reclamaciones para la mejora de las titulaciones impartidas en la FEGP, que se encuentran reguladas en el procedimiento clave Q231 de la Universidad de Zaragoza (UZ).

Las demandas presentadas de acuerdo al presente procedimiento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas interesadas.

3. NORMATIVA

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE del 14), así como el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA del 19).
- Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE de 30 de octubre) y sus modificaciones.
- Acuerdo de 23 de febrero de 2016 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y de máster universitario, Modificado por Acuerdo de 3 de abril de 2017.

CSV: b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA KATARINA PESSOA DE OLIVEIRA	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	26/01/2024 14:03:00	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Secretario del Comité de Calidad	26/01/2024 14:18:00	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana Provisional	27/01/2024 08:35:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DEMANDAS: QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES	Código: PRC 005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: octubre 2023	
		Página 3 de 9	

- Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre).

- RD 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

La normativa de aplicación de este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-titulaciones>.

4. DEFINICIONES

Usuario/a: persona perteneciente a un grupo de interés, ya sea interno o externo a la Universidad de Zaragoza, que utiliza los servicios e instalaciones de la FEGP.

Queja: Expresión razonada y/o documentada de un/a usuario/a que actúa a título individual o en representación de un determinado grupo, con el fin de hacer constar una situación anómala derivada de una situación o de un procedimiento inadecuado en el desarrollo de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios prestados, a fin de que sea subsanada por las personas responsables de la misma.

Reclamación: Manifestación documentada de un/a usuario/a que actúa a título individual o en representación de un determinado grupo, con el fin de hacer constar una situación irregular o ilegal o de un procedimiento inadecuado en el desarrollo de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios prestados, con el objetivo de que ésta sea subsanada legalmente.

Sugerencia: Propuesta razonada y/o documentada de un/a usuario/a que actúa a título individual o en representación de un determinado grupo, cuyo objetivo es mejorar el funcionamiento de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios prestados.

Duda: Consulta razonada y/o documentada de un/a usuario/a que actúa a título individual o en representación de un determinado grupo, sobre el desarrollo de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios prestados, que se propone ser resuelta por parte del Centro.

Felicitación: Expresión de la alegría y satisfacción manifestada por un/a usuario/a que actúa a título individual o en representación de un determinado grupo, con respecto a las actitudes y/o comportamientos del Personal Docente e Investigador (PDI) y/o Personal Técnico, de Gestión y de Administración de Servicios (PTGAS), así como sobre el desarrollo de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios prestados.

5. RESPONSABLES

- Administración del Centro
- Comité de Calidad de la FEGP
- Vicedecanato con responsabilidad de la calidad en la FEGP
- Responsables del SIGC
- Coordinación de las titulaciones
- Comisiones de Garantía de la Calidad (CGC) de las Titulaciones
- Comisión de Calidad de los Servicios de la FEGP

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8>

CSV: b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA KATARINA PESSOA DE OLIVEIRA	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	26/01/2024 14:03:00	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Secretario del Comité de Calidad	26/01/2024 14:18:00	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana Provisional	27/01/2024 08:35:00	

6.1. Presentación de demandas

El procedimiento se inicia con el envío de una demanda (queja, reclamación, sugerencia o felicitación) por parte de un usuario o una usuaria perteneciente a un grupo de interés de la FEGP, ya sea interno (estudiantes, PDI, PTGAS) o externo (ciudadanía, empresas, instituciones) a la universidad de Zaragoza. Las demandas irán dirigidas al centro y se recogerán en la Secretaría del mismo.

La demanda se enviará rellenando un formulario online a través de la plataforma Google Forms (<https://forms.gle/CF2DwkQB8DcB7McH9>) (ver **Anexo I**). La demanda podrá ir acompañada de la documentación o evidencias que el usuario o usuaria estime oportunas.

El formulario estará disponible en la secretaría del centro, en el tablón de anuncios dedicado al SIGC, y en la página web de la FEGP, tanto en la página inicial (en un lugar lo suficientemente visible) como en el apartado de Calidad. Asimismo, se imprimirán carteles con el enlace (tanto escrito como en código QR) que estarán disponibles en los tableros de anuncios del centro.

Si bien la demanda podrá ser tratada de manera anónima por parte del/de los colectivo/s afectados, quien la realice deberá identificarse y proporcionar una dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto para las comunicaciones pertinentes.

Una vez enviada, el usuario o usuaria recibirá notificación indicando la recepción de la demanda en la Secretaría del Centro.

Las demandas definidas en este procedimiento se refieren a:

- Instalaciones físicas, tales como: aulas, acceso, baños, aulas de informática, pasillos, entre otros.
- Servicios, tales como: servicios estudiantiles, biblioteca, telefonía, vigilancia, secretaría, consejería, reprografía, entre otros.
- Servicios prestados por empresas que operan en las instalaciones del campus, tales como: cafetería, entre otros.
- PDI y/o PTGAS de la FEGP.
- Titulaciones y departamentos.
- Decanato y su equipo decanal.

La Administración del Centro tendrá la responsabilidad de:

- 1) Recibir y custodiar la demanda (queja, reclamación, sugerencia, duda o felicitación).
- 2) Dirigir la demanda a la Presidencia del Comité de Calidad del centro para su tratamiento.

Recibida la demanda, la Presidencia del Comité de Calidad de la FEGP realizará una valoración previa. En el supuesto de que la demanda no recoja todos los datos reseñados como obligatorios, se dirigirá a la persona que la realizó, siempre que ello fuera posible, para recabarlos. Igualmente, la Presidencia del Comité de Calidad podrá dirigirse al usuario o a la usuaria por escrito para solicitarles la información o documentación adicional que considere oportuna para la adecuada valoración de la demanda en cualquier momento de su proceso.

6.2. Resolución de demandas

La Presidencia del Comité de Calidad dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles para decidir el tratamiento y seguimiento de la demanda, en función de su naturaleza y contenido:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8>

CSV: b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA KATARINA PESSOA DE OLIVEIRA	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	26/01/2024 14:03:00	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Secretario del Comité de Calidad	26/01/2024 14:18:00	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana Provisional	27/01/2024 08:35:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DEMANDAS: QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES	Código: PRC 005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: octubre 2023	
		Página 5 de 9	

En el caso de **dudas**, se responderá a quien la propuso, agradeciéndole su aportación. Se trasladará la duda a los responsables del SIGC para que la resuelvan y orienten al usuario o a la usuaria acuerdo con las normas institucionales.

En el caso de **felicitaciones**, se responderá a quien la realizó, agradeciéndole su aportación e indicándole que se tendrá en cuenta en ~~de cara a~~ el proceso de mejora continua del centro. La Presidencia del Comité de Calidad trasladará la felicitación al colectivo o colectivos afectados, resaltando los aspectos positivos y difundiendo a través de los medios que estime oportunos.

En el caso de **sugerencias y quejas**, si se dirigen a las titulaciones impartidas en el centro, se remitirá a lo establecido en el procedimiento Q231 de la Universidad de Zaragoza. En caso contrario, decidirá si estas pueden recibir un tratamiento similar al de las reclamaciones, en cuyo caso se seguirá con el procedimiento descrito o, en caso de que no puedan serlo, se responderá a quien la propuso, agradeciéndole su aportación e indicándole que se tendrá en cuenta en de cara al proceso de mejora continua del centro. Asimismo, la sugerencia o queja se trasladará a los responsables del SIGC para que la verifiquen, examinen y respondan de la forma que se estime oportuna, bien subsanando deficiencias o justificando la imposibilidad de hacerlo o adoptar otro tipo de medidas.

En el caso de las **reclamaciones**, se procederá a resolverlas, en función de su contenido, conforme se detalla a continuación, y comunicar al usuario o a la usuaria la vía de resolución.

- En caso de tratarse de reclamaciones relacionadas con el funcionamiento del centro, incluyendo aspectos de docencia e investigación a nivel general (sin especificar ninguna titulación en concreto), se trasladará al Comité de Calidad de la FEGP. Una vez recabada la información que considere de interés, este la trasladará a la Presidencia del Comité de Calidad para su análisis y consideración. El número de incidencias, así como sus conclusiones se incluirán en el Informe Anual de Gestión del Centro.
- En caso de tratarse de reclamaciones relacionadas con las instalaciones físicas y los servicios prestados en el centro, tanto por sectores internos (PTGAS) como externos (por ejemplo, servicio de cafetería), se trasladará al Comité de Calidad de los Servicios de la FEGP. Una vez recabada la información que considere de interés, este la trasladará a la Presidencia del Comité de Calidad para su análisis y consideración. El número de incidencias, así como sus conclusiones se incluirán en el Informe Anual de Gestión del Centro.
- En el plazo máximo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente de la recepción de la reclamación, el Vicedecano con responsabilidad en materia de calidad elaborará una propuesta de resolución que hará llegar a la Presidencia del Comité de Calidad del centro.
- La Presidencia del Comité de Calidad o, en su defecto, el Vicedecano con responsabilidad en materia de calidad, comunicará a la persona que presentó la reclamación, a las personas interesadas, y a todas las afectadas, la resolución final. Asimismo, hará llegar copia de este mismo escrito al Decano o a la Decana del centro para su conocimiento y efectos oportunos.
- El/la usuario/a, cuando considere que su reclamación no ha sido tratada en tiempo y forma adecuada o no esté satisfecho/a con la respuesta, podrá recurrir alegando ante la Dirección del Centro o, en su caso, ante el Comité de Calidad del centro. Las alegaciones recibidas serán incluidas en el orden del día de la sesión prevista más inmediata. Tras ser analizada, la Presidencia del Comité de Calidad del centro comunicará al/a la usuario/a la resolución de la Comisión.

CSV: b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA KATARINA PESSOA DE OLIVEIRA	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	26/01/2024 14:03:00	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Secretario del Comité de Calidad	26/01/2024 14:18:00	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana Provisional	27/01/2024 08:35:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DEMANDAS: QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES	Código: PRC 005	 Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: octubre 2023	
		Página 7 de 9	

8. SEGUIMIENTO

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de este procedimiento.

Los responsables de los distintos sectores revisarán el funcionamiento de sus áreas a fin de poner en funcionamiento acciones de mejora en caso de detectarse incidencia, u otras acciones que se consideren necesarias. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema Interno de Gestión de la Calidad se comprobará que las demandas fueron subsanadas/solucionadas. Para ello, se elaborará el siguiente indicador:

- Número de demandas recibidas, diferenciando entre quejas, reclamaciones, dudas, sugerencias y felicitaciones.
- Porcentaje del resultado de las demandas, diferenciando entre quejas, reclamaciones, y dudas

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Todas las demandas recibidas se documentan en orden cronológico, en cuyos registros se debe incluir:

- tipo de demanda (queja, reclamación sugerencia, duda o felicitación);
- fecha de recepción de la demanda;
- fecha de respuesta;
- nombre del solicitante, en su caso;
- correo electrónico del solicitante, en su caso;
- origen de la demanda (estudiante, PDI, PTGAS, egresado o sociedad civil);
- breve descripción de la demanda; y
- respuesta dada por los sectores involucrados.

Las demandas serán custodiadas por la Administración del Centro por un plazo de 6 años.

DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento da evidencia de sus actuaciones en los siguientes documentos:

- Formato de los registros de indicadores:
 - **FIC 005-01** - Número de demandas recibidas, diferenciando entre quejas, reclamaciones, dudas, sugerencias y felicitaciones
 - **FIC 005-02** - Porcentaje del resultado de las demandas, diferenciando entre quejas, reclamaciones, y dudas

CSV: b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA KATARINA PESSOA DE OLIVEIRA	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	26/01/2024 14:03:00	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Secretario del Comité de Calidad	26/01/2024 14:18:00	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana Provisional	27/01/2024 08:35:00	

10. ANEXOS

Anexo I. Formulario para la presentación de demandas: quejas, reclamaciones, dudas, sugerencias y felicitaciones de la Facultad de Empresa y Gestión Pública de Huesca

1. Objetivos del Formulario

Este formulario tiene como objetivo recibir las demandas dirigidas a la Facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP) respecto a las quejas, reclamaciones, dudas, sugerencias, y felicitaciones de los usuarios y las usuarias de los servicios e instalaciones de la FEGP, así como de cualquier grupo de interés.

Todos los datos personales mencionados en este formulario se tratarán de conformidad con la política de protección de datos de la Universidad de Zaragoza (<https://protecciondatos.unizar.es/>). Este formulario, una vez rellenado y enviado, recibirá el tratamiento correspondiente, de acuerdo con el Procedimiento Clave 005 dentro del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Universidad de Zaragoza.

2. Identificación del/de la Usuario(a)

2.1. Nombre y apellidos: _____

2.2. Correo electrónico: _____

2.3. Grupo de interés al cual pertenece:

- ☐ Estudiantado
- ☐ Personal Docente e Investigador
- ☐ Personal Técnico, de Gestión y de Administración de Servicios
- ☐ Egresado(a)
- ☐ Usuario(a) externo(a)
- ☐ Otro:

2.4. Si usted pertenece al grupo de estudiantado, profesorado o egresado(a) indíquenos de qué titulación:

- ☐ Grado de Administración y Dirección de Empresas
- ☐ Grado de Gestión y Administración Pública
- ☐ Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

2.5. Si usted es usuario(a) externo (a), por favor, indíquenos su procedencia: _____

2.6. Teléfono de contacto (Opcional): _____

2.7. Dirección (Calle, Nº, Piso, C.P., Localidad, Provincia, País) (Opcional): _____

2.8. ¿Autoriza a la Facultad de Empresa y Gestión Pública a utilizar su nombre y apellidos en el traslado y tratamiento de su demanda?

2.9. ¿Actúa a título individual o en representación de un colectivo?

- ☐ Individual
- ☐ Representación de un colectivo

2.10. Si actúa en representación de un colectivo, indique cuál: _____

3. Información sobre la demanda

3.1. Seleccione el tipo de demanda que desea realizar:

- ☐ Queja: expresión de situación anómala en el desarrollo de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios.
- ☐ Reclamación: manifestación documentada de situación irregular o ilegal en el desarrollo de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios.

CSV: b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA KATARINA PESSOA DE OLIVEIRA	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	26/01/2024 14:03:00	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Secretario del Comité de Calidad	26/01/2024 14:18:00	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana Provisional	27/01/2024 08:35:00	

- ☐ Sugerencia: propuesta para mejorar el funcionamiento de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios.
- ☐ Duda: cuestión planteada sobre el desarrollo de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios.
- ☐ Felicitación: expresión de la alegría y satisfacción sobre el desarrollo de las actividades del Centro, sus instalaciones y/o servicios.

3.2. Fecha de la incidencia de la demanda (Mes, día, año): _____

3.3. Descripción de la demanda: _____

4. Agradecimiento

Gracias por el envío de esta demanda. Nos pondremos en contacto en la mayor brevedad posible.

EQUIPO DECANAL DE LA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA DE HUESCA



b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8>

CSV: b6c84fc00f48161fb66f5c77b8db37e8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA KATARINA PESSOA DE OLIVEIRA	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	26/01/2024 14:03:00	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Secretario del Comité de Calidad	26/01/2024 14:18:00	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana Provisional	27/01/2024 08:35:00	