

CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha de la versión	Motivo de la modificación
PA_05	00	15/04/2021	

Contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS.....	2
6. INDICADORES.....	5
7. FLUJOGRAMA.....	5
8. ANEXOS	5

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/04/2021
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	19/04/2021
Aprobado	Comisión de Procesos de Evaluación y Garantía de la Calidad	14/06/2021
	Consejo de Gobierno	24/06/2021

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es describir el método seguido para garantizar la correcta gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias, ocasionadas por el desarrollo de la actividad académica o administrativa y cómo el Centro/titulación realiza el seguimiento y mejora de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable a los Centros/titulaciones de la Universidad de Alcalá y afecta a estudiantes, profesores y personal de administración y servicios de los mismos, tanto si actúan como generadores de incidencias, como si lo hacen en calidad de usuarios de sus actividades y servicios.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Secretaría General de la Universidad de Alcalá

Defensor/a Universitario/a

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de universidades (LOU)
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (texto consolidado).
- Real Decreto 861/2010 de 2 de julio por el que se modifica el RD 1393/2007.
- Estatutos de la Universidad de Alcalá.
- Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, aprobado en Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2015.
- Reglamento del Defensor Universitario, aprobado en sesión del Claustro de 4 de junio de 2004 y modificado en sesión de 30 de mayo de 2008.
- Instrucciones de trabajo de los centros.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

En la Universidad de Alcalá existen dos vías institucionales para realizar quejas, sugerencias y reclamaciones sobre las actividades y servicios desarrollados en la universidad:

- Quejas, sugerencias y reclamaciones que se rigen por el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.
- Quejas presentadas ante el/la Defensor/a Universitario/a que se regirán por el reglamento de este órgano.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento I: quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas según el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la UAH

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Interponer una queja, sugerencia o reclamación. Las quejas y sugerencias se podrán presentar por escrito ante cualquier registro central o periférico de la Universidad, o telemáticamente a través del buzón de quejas sugerencias y felicitaciones de la UAH. Si se entregaran personalmente al órgano receptor su titular ordenará el registro correspondiente.	Persona interesada que presenta la queja	Queja, reclamación o sugerencia registrada o enviada al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones
2. En el caso de que el escrito de queja o sugerencia o el correo electrónico en que se exponga se dirijan a un órgano no competente para recibirla, remitir de inmediato la queja o sugerencia al órgano competente, informando de ello al reclamante. A su vez, el/la Defensor/a Universitario/a podrá remitir las quejas y sugerencias que se planteen ante él a los órganos competentes para su recepción y tramitación, si considera que el asunto planteado no es de su competencia	Órgano no competente receptor de la queja o sugerencia	
3. Remitir copia por correo electrónico a la Secretaría General de la Universidad a la mayor brevedad, de toda queja y sugerencia recibida por cualquiera de los órganos o personas competentes, para que quede debidamente registrada	<ul style="list-style-type: none"> • Órgano receptor de la queja o sugerencia • Servicio responsable del buzón de quejas sugerencias y felicitaciones 	
4. Dar acuse de recibo inmediato al reclamante o a su representante, por escrito o, preferentemente, por correo electrónico, e indicar además el plazo máximo de resolución	Órgano competente para la recepción y tramitación de la queja o sugerencia	Correo ordinario o electrónico dando acuse de recibo
5. Llevar a cabo con la máxima diligencia las actuaciones necesarias para verificar los hechos denunciados y remediar las deficiencias que, en su caso, se detecten. Si se considera necesario se podrá elevar la queja al Rector para que sea él quien la resuelva.	Órgano competente	
6. Remitir copia por correo electrónico a la Secretaría General de los actos de instrucción que consten por escrito y de los documentos que se hayan generado.	Órgano competente	
7. Resolver por escrito y de manera motivada, todas las quejas admitidas a trámite, e indicar si procede o no su aceptación y las medidas que se hayan adoptado o se haya acordado adoptar en el futuro para reparar las deficiencias que se hayan podido constatar.	Órgano competente	Escrito de resolución
8. Comunicar en todo caso a la Secretaría General la resolución de las quejas o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias	Órgano competente	
9. Archivar y registrar las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas en el Libro Oficial de Quejas sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Alcalá	Secretaría General	
10. Realizar el seguimiento que proceda y elaborar los informes estadísticos correspondientes.	Secretaría General	Informes estadísticos sobre quejas y sugerencias
11. Publicar los informes globales sobre las quejas y	Secretaría General	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
sugerencias recibidas durante un curso académico		

Procedimiento II: quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas ante el/la Defensor/a Universitario/a

En lo que sigue, las referencias al/la Defensor/a Universitario/a deben entenderse tanto a éste como a los/las Defensores/as Adjuntos/as

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Recepcionar la solicitud de actuación. La solicitud de actuación ante el Defensor se puede realizar por distintas vías de comunicación: correo electrónico, correo postal, Oficina de Registro, formulario web, personalmente en la Oficina del Defensor/a Universitario/a o telefónicamente. La recepción de solicitudes la realiza la Secretaría de la Oficina del Defensor/a Universitario/a (ODU), que asigna una referencia (número de registro) a cada una de ellas.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	Solicitud
2. Abrir ficha de seguimiento a todas las solicitudes recibidas (Anexo III), en la que constan los datos del solicitante, así como los relativos al asunto de dicha solicitud, el número de referencia asignado y todas las actuaciones que se lleven a cabo en la resolución de dicho expediente.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	Ficha de seguimiento
3. Revisar la solicitud con la finalidad de comprobar que el/la solicitante forma parte de la comunidad universitaria y que se dispone de los datos identificativos que permitan la comunicación con él/ella, así como ciertos datos de carácter estadístico que facilitarán la elaboración de la Memoria Anual del Defensor/a Universitario/a.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	
4. Desestimar la solicitud en caso de que carezca de datos suficientes para la identificación del solicitante (anonimato) o para contactar con el mismo. La solicitud se da por "desestimada" de oficio, lo que realiza la Secretaría de la ODU, tras la correspondiente consulta con el/la Defensor/a Universitario/a. Todo ello queda anotado en la ficha de seguimiento del expediente	Secretaría del Defensor/a Universitario/a, tras consultar con el Defensor/a Universitario/a	
5. Acusar recibo y subsanar errores o petición de datos. En el caso de que la solicitud no sea desestimada y tras la revisión de la misma (punto 3), dar acuse de recibo a la misma, normalmente por correo electrónico. En el caso en que deban aportarse más datos por parte del/la solicitante o subsanarse errores en los remitidos a la ODU, junto con el acuse de recibo solicitar dichos datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría del Defensor/a Universitario/a • Solicitante 	Ficha de seguimiento
6. Dar por abandonada la actuación si transcurrido el tiempo establecido en la normativa vigente no se ha recibido respuesta a la petición de subsanación de errores o comunicación de nuevos datos por parte del/a solicitante. Dejar reflejado todo en la correspondiente ficha de seguimiento por parte de la Secretaría de la ODU, previa consulta al Defensor/a Universitario/a.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a, tras consultar con el Defensor/a Universitario/a	Ficha de seguimiento

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
7. En el caso de respuesta a la subsanación de errores o aportación de datos, o cuando dicha subsanación no se solicita, si el caso lo requiere, solicitar alegaciones o informaciones de cualquier naturaleza a las partes implicadas, con el fin de aclarar aquellos aspectos que se necesiten para resolver el problema planteado.	Defensor/a Universitario/a	Ficha de seguimiento
8. Informe a la autoridad competente. Si una vez solicitadas las alegaciones no se ha recibido respuesta por parte de las personas, órganos o unidades de la Universidad en el plazo establecido en la normativa vigente, comunicar este hecho a la autoridad competente.	Defensor/a Universitario/a	Correo electrónico, escrito remitido o anotación en la ficha de seguimiento, en caso de solicitud telefónica
9. Resolución. Tras el estudio del caso planteado, bien cuando no se necesite solicitar alegaciones, bien cuando estas sean requeridas, aunque no se contesten, emitir una resolución, que quedará reflejada en la ficha de seguimiento.	Defensor/a Universitario/a	Resolución del/la Defensor/a Universitario/a
10. Comunicar la resolución adoptada por el/la Defensor/a Universitario/a al interesado/a vía telefónica, por correo electrónico o por correo ordinario, si así lo ha solicitado el interesado/a.	Defensor/a Universitario/a	Correo electrónico u ordinario
11. Cerrar el expediente. (Véase Anexo II) Una vez se comunica al interesado/a la resolución del problema planteado, cerrar el expediente de la actuación, archivar la ficha de seguimiento junto con toda la documentación generada (correos electrónicos, respuestas a solicitudes, escritos diversos, ...) tanto en formato físico como en formato digital (escaneado de la documentación) y cumplimentar el correspondiente registro de la base de datos que sirve como apoyo estadístico para la elaboración de la Memoria anual.	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	Expediente físico y fichero informático con toda la documentación generada

6. INDICADORES

- Nº de expedientes abiertos
- Nº de expedientes resueltos

7. FLUJOGRAMA

Véase Anexo I

8. ANEXOS

Anexo I: Flujoograma

Anexo II: Tipos de cierre de expediente

Anexo III: Plantilla ficha de seguimiento

Anexo II: Tipos de cierre de expediente

ABANDONO	Cuando iniciada la tramitación el interesado renuncia por acción u omisión a la continuación del procedimiento.
DESESTIMADO	Cuando se solicita la actuación de forma anónima, faltan datos para la tramitación o existe falta de concreción en la solicitud.
EN SUSPENSO	De aplicación a los asuntos pendientes de resolución judicial, expediente administrativo o disciplinario, resolución por otros órganos de la Universidad o afectado por los procedimientos establecidos en los protocolos de acoso.
RESUELTO	De aplicación tanto a las consultas respondidas como a las quejas resueltas, tanto a favor como en contra del interesado.

Anexo III: Plantilla ficha de seguimiento



EXPEDIENTE DE ACTUACIÓN A INSTANCIA DE PARTE

Número de Registro: _____

DATOS DE REGISTRO

Fecha de inicio: _____ Fecha de cierre: _____

Tipo de actuación: Consulta Mediación Queja Registro de hechos

Tipo de cierre: Abandono Derivado Desestimado En suspenso Resuelto

Colectivo: Alumnos de Grado PAS PDI Otros
 Alumnos de Posgrado
 Alumnos de Doctorado
 Otros alumnos

Medio de contacto: Correo postal E-mail Formulario web
 Oficina de registro Personal Teléfono

Clasificación temática: Tema: _____
Objeto: _____

ASUNTO (Resumen):

DATOS PERSONALES

Apellidos: _____ Nombre: _____

DNI: _____ Teléfonos: _____ / _____

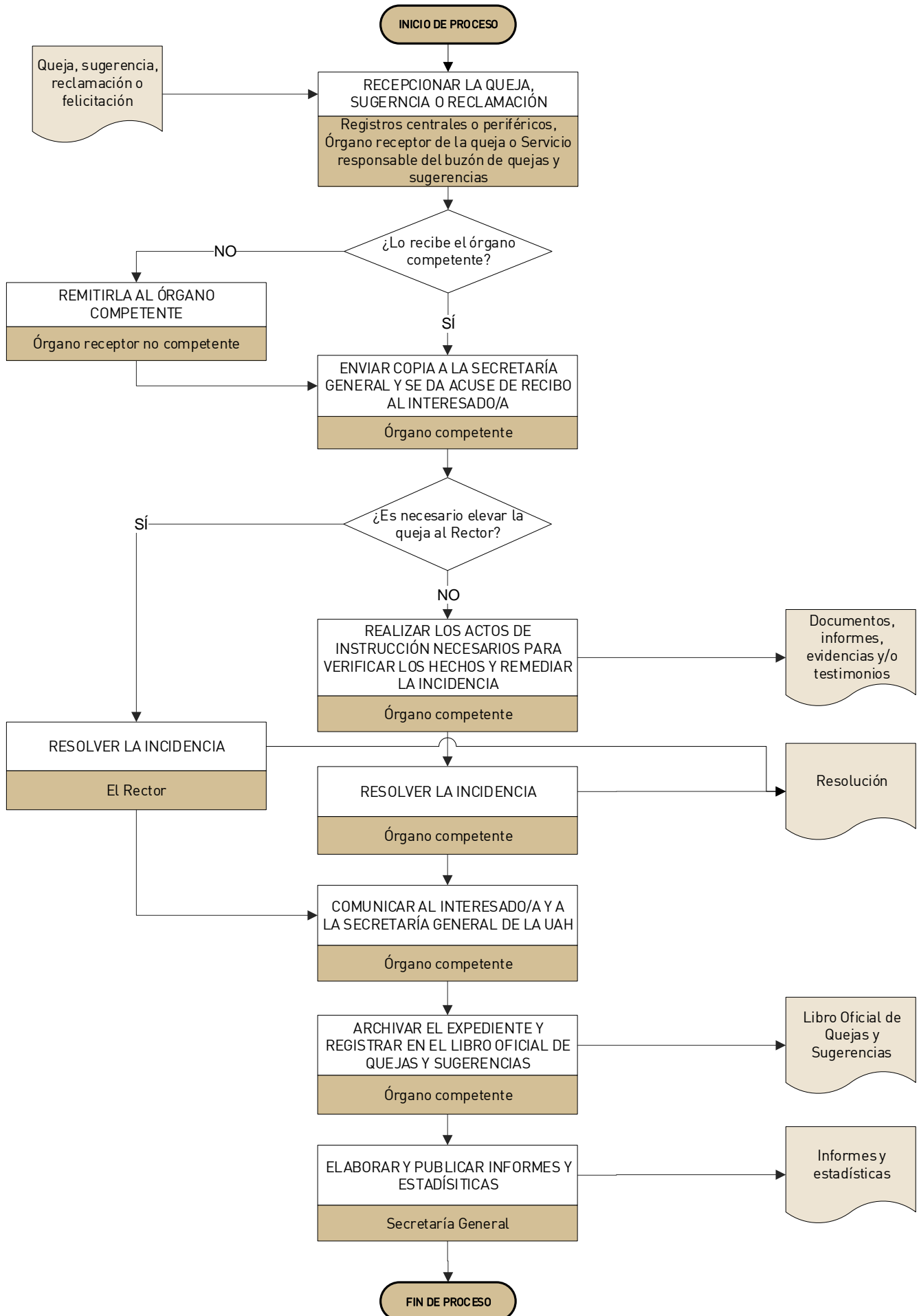
Correo electrónico: _____ / _____

Dirección completa (si resolución por escrito): _____

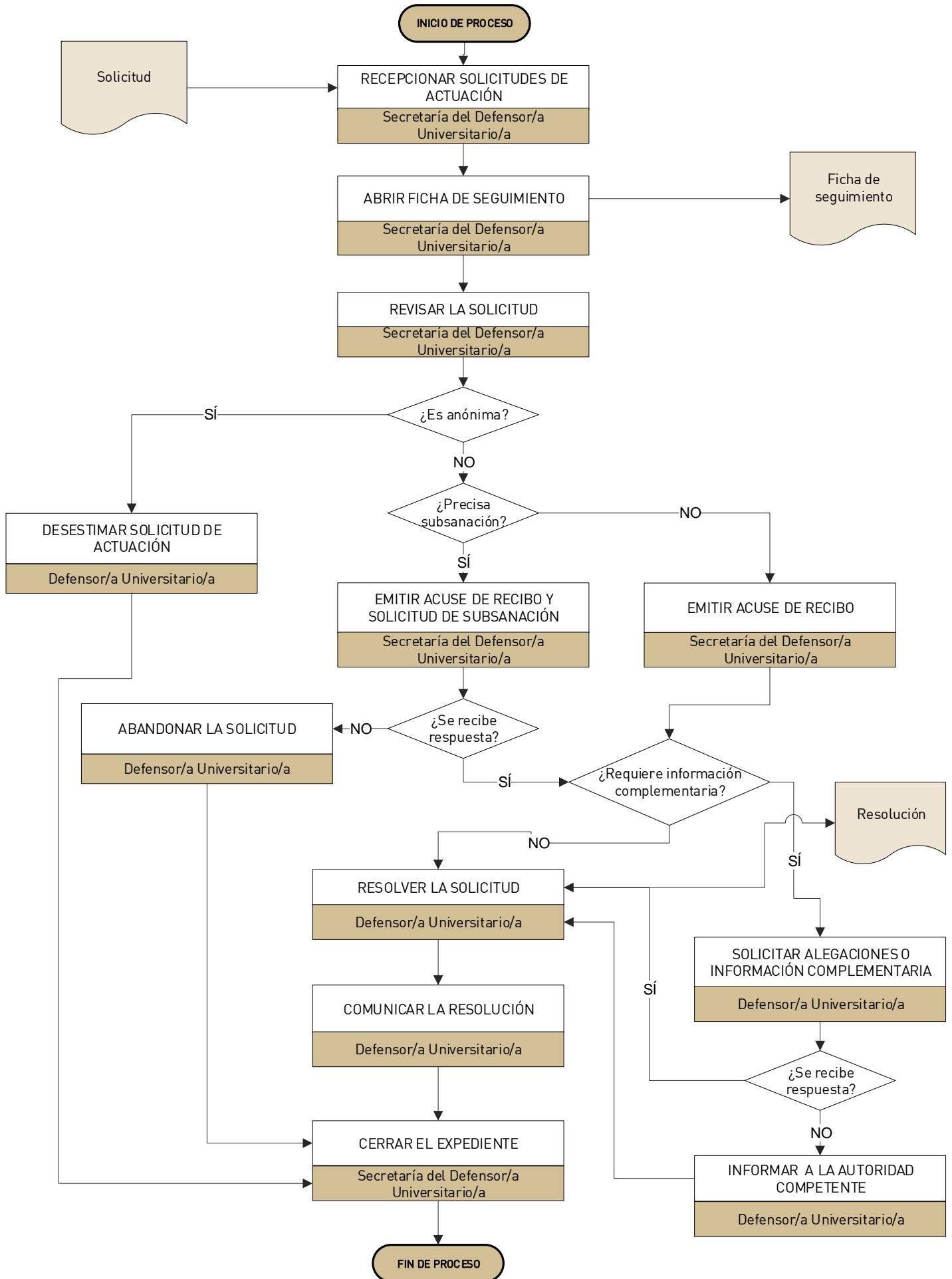
Estudios (si alumno): _____

Centro/Departamento/Servicio/Unidad (táchese lo que no proceda): _____

Procedimiento I: quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas según el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la UAH



Procedimiento II: quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas ante el/la Defensor/a Universitario/a



Anexo II: Tipos de cierre de expediente

ABANDONO	Cuando iniciada la tramitación el interesado renuncia por acción u omisión a la continuación del procedimiento.
DESESTIMADO	Cuando se solicita la actuación de forma anónima, faltan datos para la tramitación o existe falta de concreción en la solicitud.
EN SUSPENSO	De aplicación a los asuntos pendientes de resolución judicial, expediente administrativo o disciplinario, resolución por otros órganos de la Universidad o afectado por los procedimientos establecidos en los protocolos de acoso.
RESUELTO	De aplicación tanto a las consultas respondidas como a las quejas resueltas, tanto a favor como en contra del interesado.

Anexo III: Plantilla ficha de seguimiento



EXPEDIENTE DE ACTUACIÓN A INSTANCIA DE PARTE

Número de Registro: _____

DATOS DE REGISTRO

Fecha de inicio: _____ Fecha de cierre: _____

Tipo de actuación: Consulta Mediación Queja Registro de hechos

Tipo de cierre: Abandono Derivado Desestimado En suspenso Resuelto

Colectivo: Alumnos de Grado PAS PDI Otros
 Alumnos de Posgrado
 Alumnos de Doctorado
 Otros alumnos

Medio de contacto: Correo postal E-mail Formulario web
 Oficina de registro Personal Teléfono

Clasificación temática: Tema: _____
Objeto: _____

ASUNTO (Resumen):

DATOS PERSONALES

Apellidos: _____ Nombre: _____

DNI: _____ Teléfonos: _____ / _____

Correo electrónico: _____ / _____

Dirección completa (si resolución por escrito): _____

Estudios (si alumno): _____

Centro/Departamento/Servicio/Unidad (táchese lo que no proceda): _____
