

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	6
7. ANEXOS	6

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	10/11/2024
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	22/11/2024
Aprobado	Comisión de Calidad de la UAH	03/12/2024
	Consejo de Gobierno	12/12/2024

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 Órgano Responsable 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, profesorado y personal de administración y servicios de estos, 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

Vicerrectorado con competencias en calidad

Defensor/a Universitario/a

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Real Decreto 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
- Estatutos de la Universidad de Alcalá
- Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, aprobado en Consejo de Gobierno de 29 de enero de 2015 y modificado en Consejo de Gobierno de 16 de febrero de 2023
- 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
- Normativa del Mecanismo Estudiantil de Transmisión de la Información y Seguimiento (Procedimiento METIS), aprobada por el Pleno del Consejo de Estudiantes de la Universidad de Alcalá el 22 de noviembre de 2022

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 registrarán por el reglamento de este órgano.
- METIS se rige por la Normativa del Mecanismo Estudiantil de Transmisión de la Información y Seguimiento del Consejo de Estudiantes de la UAH

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

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

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Interponer una queja, sugerencia o felicitación. Las quejas y sugerencias se podrán presentar a través del buzón de quejas sugerencias y felicitaciones de la UAH mediante tramitación electrónica o mediante formulario web. Así mismo, podrán presentarse por escrito ante cualquier registro central o periférico de la Universidad. Si se entregaran personalmente al órgano receptor su titular ordenará la comunicación inmediata a Quejas y Sugerencias, para su conocimiento y archivo, con copia de las respuestas dadas al interesado/a.	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 la queja o sugerencia se dirija a un órgano no competente para recibirla, éste deberá remitir de inmediato la queja o sugerencia al órgano competente, informando de ello al reclamante y al Vicerrectorado con competencias en Calidad. 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. Dar acuse de recibo inmediato al reclamante o a su representante e indicar además el plazo máximo de resolución	Servicio responsable del buzón de quejas sugerencias y felicitaciones	Notificación de acuse de recibo
4. 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	
5. Remitir copia por medios electrónicos al vicerrectorado con competencias en Calidad de los actos de instrucción que consten por escrito y de los documentos que se hayan generado.	Órgano competente	Documentación de resolución de la queja
6. 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. Comunicar en todo caso al Vicerrectorado de con competencias en Calidad la resolución de las quejas o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias.	Órgano competente	Escrito de resolución
7. Archivar y registrar las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas en el Libro Oficial de Quejas sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Alcalá	Vicerrectorado de con competencias en Calidad	
8. Realizar el seguimiento que proceda y elaborar los informes estadísticos correspondientes.	Vicerrectorado de con competencias en Calidad	Informes estadísticos de quejas y sugerencias
9. Publicar los informes globales sobre las quejas y sugerencias recibidas durante un curso académico	Vicerrectorado de con competencias en Calidad	Portal de Calidad

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)
<p>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.</p> <p>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.</p>	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	Solicitud
<p>2. Abrir ficha de seguimiento a todas las solicitudes recibidas, 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.</p>	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	Ficha de seguimiento
<p>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.</p>	Secretaría del Defensor/a Universitario/a	
<p>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</p>	Secretaría del Defensor/a Universitario/a, tras consultar con el Defensor/a Universitario/a	
<p>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 esta (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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría del Defensor/a Universitario/a • Solicitante 	Ficha de seguimiento
<p>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.</p>	Secretaría del Defensor/a Universitario/a, tras consultar con el Defensor/a Universitario/a	Ficha de seguimiento
<p>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.</p>	Defensor/a Universitario/a	Ficha de seguimiento
<p>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.</p>	Defensor/a Universitario/a	Correo electrónico, escrito remitido o anotación en la ficha de seguimiento, en caso de solicitud telefónica
<p>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.</p>	Defensor/a Universitario/a	Resolución del/la Defensor/a Universitario/a
<p>10. Comunicar la resolución adoptada por el/la Defensor/a Universitario/a al interesado/a vía telefónica, por correo</p>	Defensor/a Universitario/a	Correo electrónico u ordinario

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
electrónico o por correo ordinario, si así lo ha solicitado el interesado/a.		
11. Cerrar el expediente. 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

Procedimiento III: METIS: Quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a las delegaciones de estudiantes

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Rellenar un Parte METIS y enviarlo al correo de contacto establecido a tal efecto en la Delegación de estudiantes correspondiente, por registro ante la misma o de forma presencial en el horario habilitado. En el Parte se indicarán los datos del estudiante (nombre, correo electrónico, titulación y curso) del docente, la asignatura y el hecho comunicado (queja, sugerencia o felicitación), siempre relativo a la docencia. Todos los partes serán archivados debidamente recogiendo su estado de tramitación.	Estudiante que presenta la queja	Parte METIS (con plantilla correspondiente)
2. En el caso de que el Parte refleje información no relativa a la docencia, se orientará al estudiante acerca del órgano al que debe acudir para comunicar su incidencia, especialmente aquellas derivadas a las Unidades de Atención a la Diversidad e Igualdad.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	
3. Dar acuse de recibo en menos de 3 días hábiles al reclamante o a su representante e indicar además el plazo máximo de resolución	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Notificación de recibo
4. Cumplimentar un Informe METIS donde se recoja la exposición de los hechos de la forma más objetiva posible, así como las acciones propuestas para su solución, y únicamente la información relativa a la asignatura, sin los datos del estudiante. El Informe será elaborado en un plazo de no más de 5 días hábiles y debidamente archivado recogiendo su estado de tramitación.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Informe METIS (con plantilla correspondiente)
5. Envío del Informe al docente implicado, a fin de informar de la situación y mediar para la obtención de una solución posible, previo visto bueno del estudiante interesado.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Comunicación con el docente
6. Respuesta de posible solución a fin de concluir el trámite del Informe, en un plazo de hasta 5 días hábiles.	Docente implicado	Comunicación de solución

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
7. En caso de no recibirse respuesta o de que esta no sea satisfactoria, envío del Informe al Departamento correspondiente y/o al responsable del título.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Comunicación con Departamento y responsable del título
8. Respuesta de posible solución a fin de concluir el trámite del Informe, en un plazo de hasta 5 días hábiles.	Departamento / responsable del título	Comunicación de solución
9. En caso de no recibirse respuesta o de que esta no sea satisfactoria, envío del informe al Buzón de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá y orientación al estudiante de otros recursos a su disposición	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	
10. Resolución. En caso de recibir en alguna de las instancias respuesta satisfactoria, se archivará el Informe con su correspondiente Parte marcado como RESUELTO.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	
11. Seguimiento del cumplimiento de las soluciones propuestas y aceptadas.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	
12. Elaboración de un informe anual sobre los partes e informes recibidos en un curso académicos.	Responsable METIS de la Delegación de Estudiantes correspondiente	Informe anual

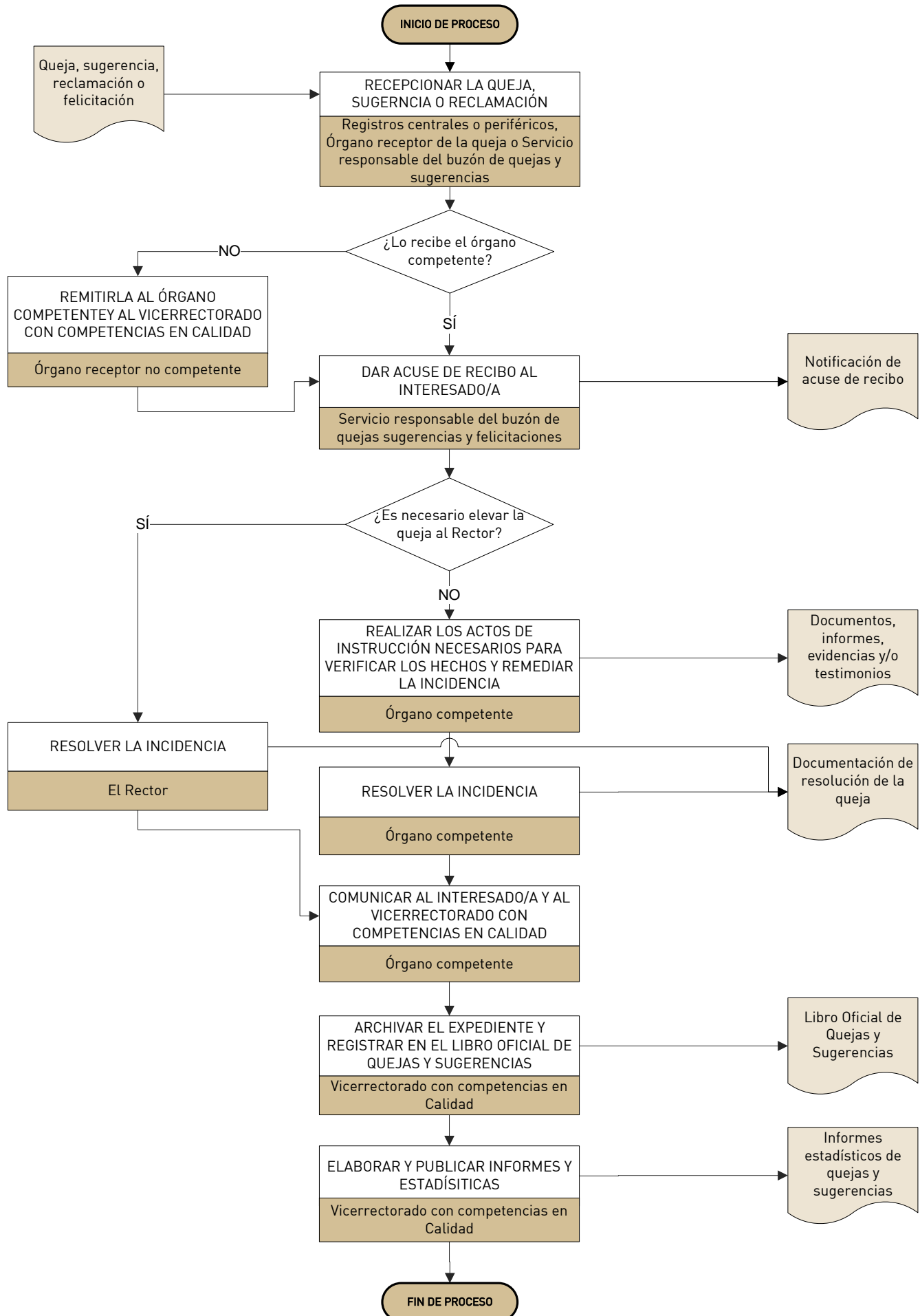
6. INDICADORES

- Porcentaje de quejas sobre el total de registros anuales
- Porcentaje de sugerencias sobre el total de registros anuales
- Porcentaje de felicitaciones sobre el total de registros
- Media de tiempo de respuesta en días
- Porcentaje registros METIS sobre el total por curso académico

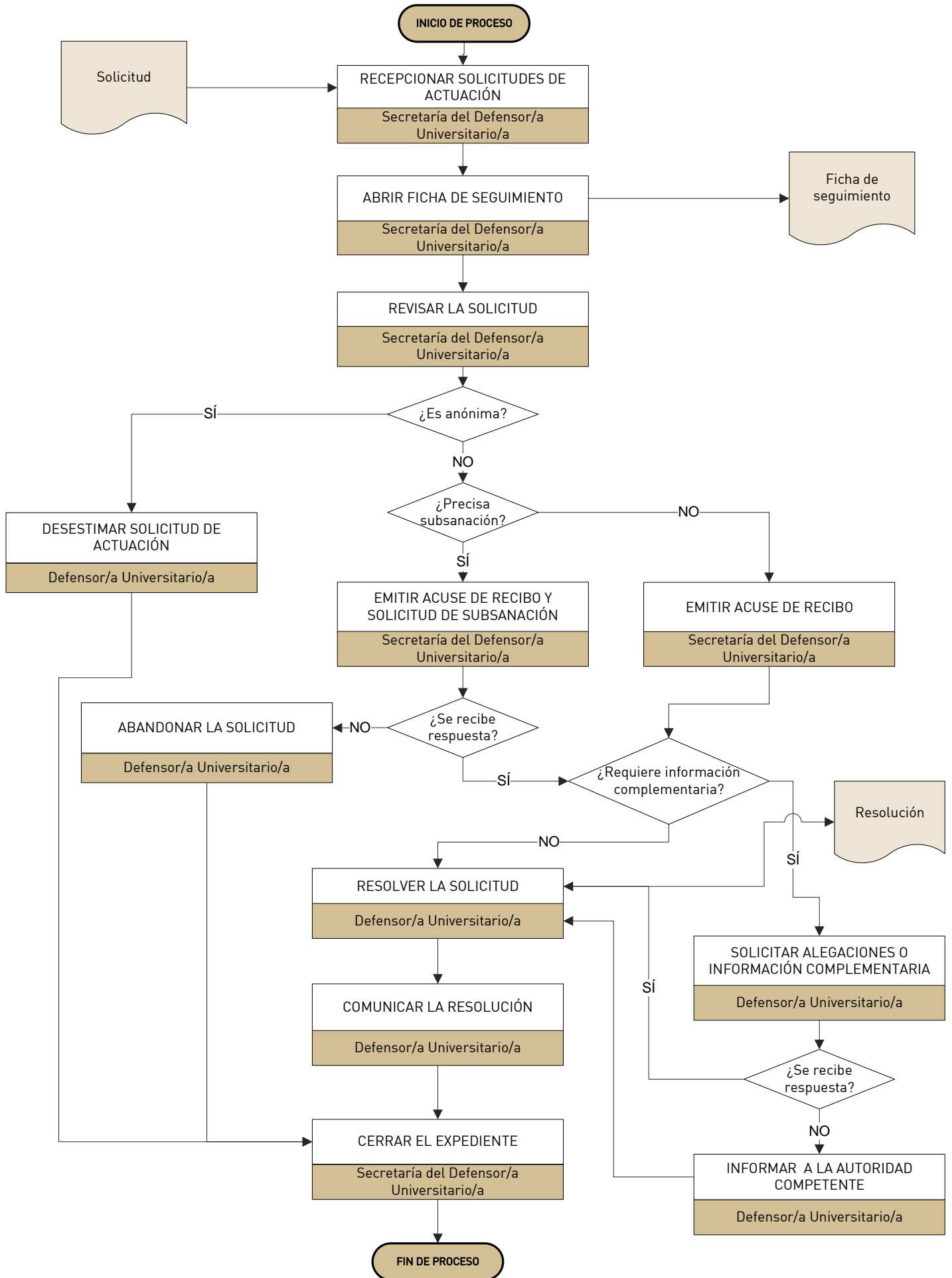
7. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

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



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Procedimiento III: Quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a las delegaciones de estudiantes

