



## INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

P03/SP07

### CONTROL DE FIRMAS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Gabinete de Calidad y Estudios	Secretario General	Rector
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 06/02/2019	Fecha: 06/02/2019	Fecha: 06/02/2019

### DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

<b>Nombre:</b> Incidencias, Reclamaciones, Consultas y Sugerencias		
<b>Código:</b> P03/SP07	<b>Revisión:</b> 2	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Descripción:</b> Subproceso establecido que define los criterios para la gestión y la revisión de reclamaciones/quejas/consultas/sugerencias y felicitaciones en la Universidad Europea del Atlántico. Se incluye y responde a la Directriz AUDIT "Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes", dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria. Esta directriz hace referencia a los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad comprobar que las acciones que se emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.		
<b>Propietario:</b> Rectorado		

### RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
A	25/11/2013	Borrador inicial	Todas
00	24/04/2014	Añadido Propietario/Responsables/Descripciones	Todas
01	25/05/2015	Modificado propietario, incluidas definiciones, descripción del proceso, eliminado desarrollo, modificado diagrama de flujo y actualizado indicadores y archivo	Todas
02	06/02/2019	Corrección de erratas y actualización de nombres de procesos para coherencia del SGIC para auditoría de diseño (AUDIT)	Todas



## Índice

1. Definición .....	3
1.1. Objeto .....	4
1.2. Cliente(s) .....	4
1.3. Alcance .....	4
1.4. Referencias .....	4
1.5. Definiciones .....	4
2. Descripción del proceso .....	5
3. Diagrama de flujo.....	7
4. Responsabilidades .....	8
5. Conexión con otros subprocesos .....	8
6. Seguimiento y medición: Indicadores.....	8
7. Archivo.....	9

### 1.

## Definición

### 1.1. Objeto

El objeto del siguiente procedimiento es establecer los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad Europea del Atlántico gestionar la tramitación de las reclamaciones/quejas y consultas de los miembros de la Comunidad Universitaria derivadas de las actividades desarrolladas en el funcionamiento de los Centros, Titulaciones y Servicios Administrativos.

Responde a la Directriz AUDIT “Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes”, dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria.









### 1.2. Cliente(s)

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria o que se vea afectado por su funcionamiento podrá plantear una reclamación/queja o consulta de acuerdo con el procedimiento que aquí se detalla.

### 1.3. Alcance

Es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones, consultas, sugerencias y felicitaciones presentadas por cualquier canal, y sobre cualquier actividad, pudiendo hacer referencia a asuntos muy diversos: docencia, temas personales, infraestructuras, etc.

### 1.4. Referencias

-  Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
-  RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
-  Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea del Atlántico, en vigor.
-  Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea del Atlántico.

### 1.5. Definiciones

- Defensor Universitario: figura encargada de garantizar y defender los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, así como de velar por el cumplimiento de los dispuesto en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea del Atlántico.
- Incidencia: suceso que tiene relación directa o indirecta sobre el desarrollo normal de las actividades realizadas en la Universidad.
- Reclamación: comunicación, normalmente por escrito, de una falta de satisfacción en el servicio prestado.
- Sugerencia: propuesta por parte de los grupos de interés sobre un aspecto del funcionamiento o servicio de la Universidad.
- Observación: comentario u opinión personal de los grupos de interés sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento o servicio de la Universidad.

## 2. Descripción del proceso

Las reclamaciones/quejas dirigidas al Defensor Universitario serán presentadas en Secretaría Académica mediante escrito razonado firmado por el interesado(s), en el que consten los datos personales, así como el domicilio a efectos de notificación. Las solicitudes deberán ir acompañadas de aquellos documentos que puedan servir para esclarecer los hechos, sin perjuicio de la facultad del Defensor de requerir cualesquiera otros documentos o información que considere oportunos. El original de la Solicitud es sellado y se conserva en Secretaría Académica, emitiéndose dos copias: una para el solicitante y otra para el Defensor Universitario.

Además, el Gabinete de Calidad y Estudios tiene a disposición de cualquier grupo de interés un Buzón a través de la página WEB de la Universidad Europea del Atlántico para recopilar incidencias, sugerencias y opiniones.

El Gabinete de Calidad y Estudios revisará los canales de atención establecidos para atender a los diferentes grupos de interés según la naturaleza de los trámites. Con una periodicidad mínima anual, o cuando se considere necesario desde el Gabinete de Calidad y Estudios, publicará y difundirá a los diferentes grupos de interés los canales y forma de interacción para formalizar estos trámites.

El Gabinete de Calidad y Estudios o Secretaría Académica, según el canal empleado, recopilará la documentación debidamente cumplimentada que se realice a través de los diferentes canales disponibles y realizará una primera valoración de la admisión o no del trámite. Para ello se valorará si se ajusta al espíritu de la normativa vigente y si es coherente con los criterios y política de la Universidad.

No se admitirán los siguientes casos:

- ✧ Autor no identificado en caso de incidencias y reclamaciones.
- ✧ Las presentadas por quien carezca de derecho subjetivo o interés legítimo afectado por la cuestión objeto de la solicitud.
- ✧ Las formuladas manifiestamente sin fundamento.
- ✧ Las relativas a procedimientos electorales.
- ✧ Aquellas cuya tramitación pueda causar un perjuicio injustificado a los derechos subjetivos o intereses legítimos de terceras personas.
- ✧ Las que tengan por objeto asuntos extraños al orden académico.
- ✧ Aquellas que estén pendientes de resolución judicial o administrativa, sin perjuicio de que el Defensor Universitario pueda hacer uso de sus facultades de conciliación o mediación para lograr un acuerdo entre las partes que pueda poner fin al litigio.
- ✧ Aquellas que carezcan de los requisitos formales exigidos. Si bien en este caso, antes de no admitir la solicitud, se deberá requerir al solicitante para que subsane el defecto en el plazo de 10 días, advirtiéndole que, en caso de no producirse la subsanación en ese plazo, se declarará la inadmisión de la misma.

Una vez admitidas, Gabinete de Calidad y Estudios o Secretaría Académica derivará al responsable del servicio correspondiente el trámite aceptado, con el objetivo de que se realicen las acciones oportunas para su resolución, para ello se valorará la naturaleza del trámite, su alcance y cómo éste afecta a los grupos de interés.

El Responsable de la unidad afectada definirá un paquete de acciones correctivas a seguir para solucionar el trámite de forma rápida y eficaz en el caso de que proceda. En caso de Sugerencias que se consideren viables la unidad afectada planificará cómo se van a implementar y cómo se evaluarán las acciones llevadas a cabo para la mejora del servicio. Será el encargado de poner en marcha el paquete de acciones correctivas y en caso de las Sugerencias, de realizar las acciones de mejora que se planifican.

El Responsable de la Unidad afectada decidirá el tiempo de resolución o implantación, en función de la naturaleza y gravedad de la incidencia, procurando no superar el horizonte temporal de cuatro meses a partir de su recepción, bien resolviendo motivadamente o bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva.

El Responsable de la Unidad evaluará si las acciones correctivas son eficaces resolviendo el trámite y verificará la satisfacción de la persona implicada, realizando un seguimiento personalizado de cada caso. Emitirá un informe al Gabinete de Calidad y Estudios con la información correspondiente al trámite.

Para ello se considerará que el reclamante está satisfecho si en el mismo curso académico no presenta una reclamación con el mismo problema tratado anteriormente.

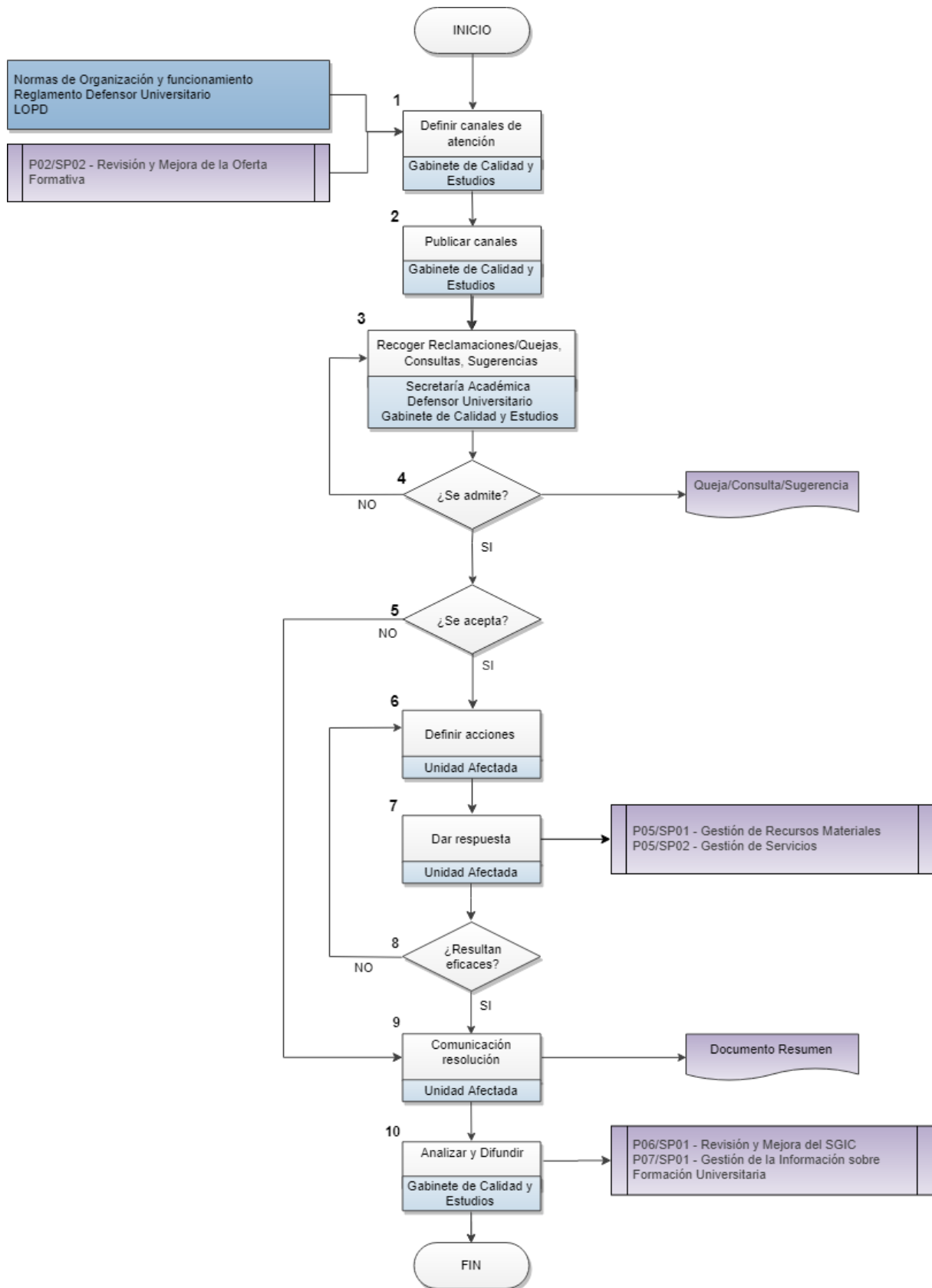
En los casos que intervenga el Defensor universitario, éste promoverá la oportuna investigación para el esclarecimiento de la reclamación, solicitando por escrito a la dependencia o persona cuya actuación motiva el asunto que en el plazo de 15 días hábiles le sean entregados los informes y alegaciones oportunos. Las consultas o solicitudes de información pueden llevar o no gestiones derivadas resueltas a corto plazo por el Defensor.

Cuando un mismo asunto sea objeto de reclamaciones reiteradas o el reclamante no estuviera satisfecho una vez emitida la resolución por parte del Defensor, éste tendrá la autoridad para decidir, con base en toda la información disponible, si reabrir de nuevo la reclamación o desestimar la petición. En caso necesario puede recabar información complementaria para la toma de decisiones.

Consideradas las medidas tomadas eficaces, el Gabinete de Calidad y Estudios / Responsable de la unidad afectada comunicará al declarante las soluciones adoptadas o la intencionalidad de aplicación y se guardará la documentación correspondiente.

El Gabinete de Calidad y Estudios analizará anualmente, durante la revisión anual del SGIC, los trámites y sus resoluciones recibidas durante el curso, pudiendo establecer acciones correctivas de aplicación a los procesos establecidos en el SGIC.

### 3. Diagrama de flujo



## 4. Responsabilidades

Paso	Secretaría Académica			Defensor Universitario			Gabinete Calidad y Estudios			Unidad Afectada			Rectorado			
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																

: Decide - : Ejecuta - : Participa - : Es informado

## 5. Conexión con otros subprocesos

P02/SP02 - Revisión y Mejora de la Oferta Formativa

P05/SP01 - Gestión de Recursos Materiales

P05/SP02 - Gestión de Servicios

P06/SP01 - Revisión y Mejora del SGIC

P07/SP01 - Gestión de la Información sobre Formación Universitaria

## 6. Seguimiento y medición: Indicadores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
IND-064	% de incidencias, sugerencias y consultas recibidas
IND-065	% de incidencias, estudiantes/total estudiantes
IND-066	% Incidencias PAS
IND-067	% Incidencias PDI
IND-068	Tiempo medio de respuesta
IND-141	Nº de trámites en total



## 7. Archivo

CÓDIGO FORMATO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO	RESPONSABLE CUSTODIA
N/A	Documento Consulta/Sugerencia	Unidad recibe el trámite
N/A	Documento Resumen	Unidad Afectada
P03SP07_BUZON	Seguimiento Anual Buzón	Gabinete de Calidad y Estudios

El soporte de archivo será digital o en papel, y el tiempo de conservación será de seis años.