


 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 4
	PGC 11.3 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	EDICIÓN 07

Contenido

OBJETO	1
ALCANCE	1
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	2
DESARROLLO DEL PROCESO	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO	3
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	3
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	3
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	3
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud	3
Escuela de Doctorado e Investigación.....	3
REGISTROS (evidencias).....	4
INDICADORES	4

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	20/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas


Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06-11-2018	Aprobado por:  Eva María Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07-11-2019	Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha: 07-11-2019
---	---	--

OBJETO

En este procedimiento se definen los mecanismos y canales a través de los cuales se reciben y gestionan las quejas y reclamaciones de los estudiantes de la Universidad.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a las acciones que se desarrollan desde que se produce una queja y/o reclamación por parte de un estudiante hasta la resolución de la misma

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 4
	PGC 11.3 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	EDICIÓN 07

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- Modelo Académico de la UEM
- Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Madrid.
- Estatuto del Estudiante de la Universidad Europea de Madrid.
- Reglamento del Consejo de Delegados de la UEM.
- 1.1 Política de Calidad
- PGC 9.2 Atención al Estudiante
- PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés
- Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- LOU 6/2001 de 21 diciembre de Universidades.

DESARROLLO DEL PROCESO

Existen varios canales a través de los cuales los grupos de interés pueden trasladar una queja o reclamación.

- Instancia General Online
- Delegados/Consejo de Delegados
- Defensor Universitario.

Instancia General Online

El estudiante puede trasladar sus quejas y/o reclamaciones a través de un sistema de instancia general online.

Dicho canal funciona tal y como se describe en el procedimiento de Atención al Estudiante, incluyendo adicionalmente una llamada telefónica inicial que se realiza desde el Área de Atención al Estudiante para entender y aclarar la naturaleza de la queja. Cualquier información adicional que pueda ser útil para la resolución o respuesta a la queja es incluida por parte de Atención al Estudiante en la propia instancia general.

Delegados y Consejo de Delegados

Los delegados son elegidos cada curso académico para representar a los estudiantes. Tienen como interlocutores directos a los coordinadores académicos, a los que pueden transmitir sus quejas o sugerencias para que estos las canalicen a los responsables a los que corresponda para su resolución/análisis.

En cada periodo académico (trimestre/semestre) se realizan convocatorias de reunión de los delegados por titulaciones o áreas de conocimiento, levantándose actas de las mismas que se comparten con las Juntas de Facultad correspondientes, pudiendo en dichas reuniones asistir el decano o vicedecano correspondiente.

El consejo de delegados se reúne una vez al mes con la Directora de Experiencia del Estudiante, para obtener información directa de los estudiantes, diseñar y compartir políticas o procedimientos y fomentar la participación estudiantil. A dichas reuniones pueden ser convocados diversos miembros de la comunidad universitaria a solicitud del propio consejo. De estas reuniones se levantan actas que son compartidas con Consejo de Gobierno y custodiadas por Experiencia del Estudiante.

El Defensor Universitario

En último término, los estudiantes cuentan con la figura del Defensor Universitario que es la persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la UEM, tal y como se define en el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Madrid y se regula en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la Disposición adicional decimocuarta.

Para concertar una cita con el Defensor Universitario existen diferentes vías o canales: correo electrónico (defensor.univeristario@universidadeuropea.es), teléfono o la página web de la UEM.

Una vez que se conoce el problema que ha suscitado el contacto con el Defensor Universitario, se abre un expediente en el que se registra el nombre del estudiante y el asunto a tratar. La información se almacena bajo clave en soporte informático, de manera que se asegure la confidencialidad de la información.

Para cada problema o incidencia abierta, el Defensor identifica los servicios o departamentos implicados, con los que se reúne para identificar o proponer las posibles soluciones. El Defensor queda encargado de realizar el seguimiento de las acciones que se realicen hasta la solución de la incidencia, que se informa al estudiante y se procede a cerrar el expediente.

Los expedientes abiertos se almacenan en una base de datos para su posterior análisis y evaluación.

Así mismo, el Defensor Universitario informará de forma cuatrimestral al Consejo de Gobierno sobre los resultados relativos a las alegaciones y reclamaciones de los estudiantes, según la planificación establecida, incluyendo conclusiones y acciones de mejora que el Defensor Universitario haya determinado. Anualmente, el Defensor Universitario publica el informe general con un resumen de las incidencias abiertas durante el año.

El Defensor Universitario podrá formar parte del CGC, en el que se reúnen representantes de las áreas docentes y no docentes para poner en común las actuaciones en materia de calidad que se están llevando a cabo en la UEM, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas de las acciones realizadas.

Para obtener información directa de los estudiantes, el Defensor Universitario podrá reunirse con el Consejo de Delegados cuando sea requerido o a instancia de propia.

La evaluación de la satisfacción con el Defensor Universitario se realiza de forma telefónica a una selección aleatoria de estudiantes que hayan utilizado este servicio.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

NA

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

Escuela de Doctorado e Investigación

NA

REGISTROS (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Registro instancias generales on-line/ Informe del defensor del estudiante/informes de atención al estudiante/ (separar en líneas e indicar responsable y ubicación	Defensor Universitario	Electrónico/Papel

INDICADORES

- IND01-PGC 11.3 Número de quejas recibidas por el Defensor Universitario
- IND02-PGC 11.3 Porcentaje de instancias generales/cerradas
- IND03-PGC 11.3 Porcentaje de instancias generales/cerradas/tiempo
- IND04-PGC 11.3 Porcentaje de quejas resueltas por el Defensor Universitario
- IND05-PGC 11.3 Encuesta Titulación Item Agilidad de la Universidad en dar respuesta a las inquietudes planteadas por los estudiantes

RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Departamento de Experiencia del Estudiante y Defensor Universitario
- Participantes en el proceso:
 - Defensor Universitario:
 - Atender a los estudiantes en relación a las incidencias que les hayan sucedido
 - Abrir un expediente y hacer el seguimiento hasta la solución de la incidencia por parte de la UEM
 - Comunicar al estudiante la solución planteada
 - Realizar los informes de seguimiento
 - Publicar el informe anual de seguimiento
 - Realizar las encuestas de satisfacción
 - Responsable de Atención al Estudiante:
 - Realizar el seguimiento de las Instancias Generales abiertas por los estudiantes Intervenir para agilizar el trámite de las peticiones y quejas fuera de plazo.
 - Coordinar el seguimiento por parte de las personas responsables en cada parte del procedimiento
 - Evaluar y plantear mejoras en el procedimiento de resolución de las incidencias Realizar informes de seguimiento mensuales
 - Dar formación a las personas que tienen acceso a la plataforma de instancia general online para que conozcan los procedimientos de actuación y en el uso de la aplicación informática
 - Responsable del Departamento de Experiencia del Estudiante:
 - Análisis, seguimiento y mejora de los procedimientos relacionados con la atención al estudiante.
 - Plantear acciones de mejora

ANEXOS

Plantillas