



INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

SAIC-GM_P03/SP07

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre: Incidencias, reclamaciones, consultas y sugerencias		
Código: SAIC-GM_P03/SP07	Revisión: 4	Fecha: 05/09/2024
Descripción: Subproceso establecido para definir los criterios para la gestión y la revisión de reclamaciones/quejas/consultas/sugerencias y felicitaciones en la Universidad Europea del Atlántico. Responde al Criterio 3 del Modelo AUDIT: "Orientación de las enseñanzas a los estudiantes", dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).		
Propietario del proceso: Secretaría General Unidad responsable de ejecución: Servicio de Alumnos y Becas Gabinete de Calidad y Estudios Defensoría Universitaria		

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	26/07/2022	Corrección de erratas y actualización de nombres de procesos para coherencia con diseño AUDIT.	Todas
03	12/12/2023	Ajustes descripción al modelo AUDIT v.3.0, actualización referencias normativas, inclusión del canal interno de información, revisión de responsabilidades.	Todas
04	05/09/2024	Cambio de propietario. Ajuste de la descripción del proceso y del alcance operativo del procedimiento, con exclusión del Canal Ético y de los programas de doctorado, incluidos en el SAIC de la Escuela de Doctorado de la Universidad Europea del Atlántico. Actualización de la terminología conforme al Modelo AUDIT (julio 2024).	Todas

Índice

INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, CONSULTAS Y SUGERENCIAS	1
Índice	3
1. Definición	4
1.1. Objeto	4
1.2. Cliente(s)	4
1.3. Alcance	4
1.4. Definiciones	5
2. Descripción del proceso	6
3. Diagramas de flujo	8
4. Responsabilidades	9
5. Conexión con otros subprocesos	9
6. Seguimiento y medición: Indicadores	9
7. Archivo	10

1. Definición

1.1. Objeto

Es objeto del presente procedimiento establecer los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad Europea del Atlántico gestionar, en el marco del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, la tramitación de las incidencias, reclamaciones, quejas, consultas, sugerencias y felicitaciones derivadas de las actividades desarrolladas en el funcionamiento de los Centros donde se imparten titulaciones por la Universidad, con excepción de los programas de doctorado, que se rigen por el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad propio de la Escuela de Doctorado.

Responde al Criterio 3 del Modelo AUDIT: “Orientación de las enseñanzas a los estudiantes”, dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).

La Universidad Europea del Atlántico dispone de un Sistema Interno de Información que integra los distintos canales habilitados para la recepción y tramitación de incidencias, reclamaciones, quejas, consultas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la actividad de la Universidad. El Canal Ético, regulado por su normativa específica, se enumera como uno de los canales diferentes, si bien su finalidad y operativa es independiente y no constituye objeto del presente procedimiento.

1.2. Cliente(s)

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria que, de acuerdo con el procedimiento que aquí se detalla, plantee una incidencia, reclamación, queja, consulta, sugerencia o felicitación relacionada con el funcionamiento de la Universidad.

1.3. Alcance

Es de aplicación tanto a la gestión como a la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones, quejas, consultas, sugerencias y felicitaciones presentadas por cualquier canal habilitado por la Universidad y relativas a actividades desarrolladas en el ámbito de las titulaciones impartidas por la Universidad Europea del Atlántico, con excepción de los programas de doctorado.

El alcance del procedimiento incluye, de manera descriptiva y no evaluable, la intervención de la Defensoría Universitaria, en aquellos supuestos que resulten de su competencia, sin que dicha actuación forme parte del ciclo de seguimiento, medición y mejora del SAIC.

Quedan excluidas del alcance de este procedimiento:

- Las reclamaciones académicas relativas a los resultados de evaluación, reguladas mediante el procedimiento P03/SP03 – Valoración del Progreso y Resultados del Aprendizaje.
- Las comunicaciones tramitadas a través del Canal Ético de la Universidad Europea del Atlántico, conforme a la Ley 2/2023.

1.4. Definiciones

- **Sistema Interno de Información:** entorno institucional que integra los distintos canales habilitados por la Universidad Europea del Atlántico para la recepción y tramitación de comunicaciones formuladas por los miembros de la Comunidad Universitaria relacionadas con la actividad propia de la Universidad, así como el Canal Ético regulado conforme a la Ley 2/2023, cuyo funcionamiento es independiente y no se desarrolla en el presente procedimiento.
- **Buzón-Web:** canal integrado en el Sistema Interno de Información y gestionado por el Gabinete de Calidad y Estudios, destinado a la recepción de sugerencias, incidencias, consultas, opiniones y felicitaciones formuladas por los grupos de interés, que constituye una herramienta de apoyo para la identificación de oportunidades de mejora en el marco del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, de acuerdo con los criterios del Modelo AUDIT.
- **Defensoría Universitaria:** órgano independiente encargado de garantizar y defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, así como de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea del Atlántico.
- **Queja:** manifestación de disconformidad o insatisfacción presentada por un miembro de la Comunidad Universitaria respecto al funcionamiento de un servicio, unidad o actividad de la Universidad, sin que implique necesariamente una reclamación formal.
- **Reclamación:** comunicación, normalmente por escrito, mediante la cual se manifiesta una falta de satisfacción en relación con un servicio o actuación de la Universidad.
- **Incidencia:** suceso que tiene relación directa o indirecta con el desarrollo normal de las actividades realizadas en la Universidad.
- **Sugerencia:** propuesta formulada por los grupos de interés orientada a la mejora del funcionamiento o de los servicios de la Universidad.
- **Observación:** comentario u opinión personal formulada por los grupos de interés sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento o los servicios de la Universidad.

2. Descripción del proceso

La Universidad Europea del Atlántico dispone de diferentes canales de atención para la recepción y tramitación de incidencias, reclamaciones, quejas, consultas, sugerencias y felicitaciones, integrados en el Sistema Interno de Información, cuya definición, organización y actualización se establecen a nivel institucional desde Secretaría General, de acuerdo con la normativa vigente y la estructura organizativa de la Universidad.

La gestión de los trámites relacionados con la actividad propia de la Universidad se articula a través de los canales integrados en el Sistema Interno de Información, sin perjuicio de la intervención de la Defensoría Universitaria como órgano independiente, cuando la naturaleza del asunto así lo requiera. Es por ello que las comunicaciones pueden recibirse a través de múltiples vías de entrada, que operan de forma paralela en función de la naturaleza del trámite:

- El **Servicio de Alumnos y Becas**, para la recepción de reclamaciones, quejas y solicitudes presentadas por los canales administrativos habilitados. En el caso de las reclamaciones formales, el interesado podrá presentarlas a través del Registro General de Entrada de Secretaría Académica (Registro Único), o bien dirigirse directamente al Servicio de Alumnos y Becas, procediéndose en ambos casos a su registro en el Registro General de Entrada de Secretaría Académica y a su tramitación interna por el Servicio de Alumnos y Becas.
- El **Gabinete de Calidad y Estudios**, a través del Buzón-Web institucional, para la recopilación de incidencias, sugerencias, opiniones y felicitaciones formuladas por los diferentes grupos de interés.
- La **Defensoría Universitaria**, para la tramitación de aquellos asuntos que, por su naturaleza, se encuadran dentro de sus competencias.

El órgano o unidad que recibe inicialmente la comunicación recopila la documentación debidamente cumplimentada y realiza una primera valoración sobre la admisión del trámite, verificando que se ajusta a la normativa aplicable, a los criterios institucionales y al ámbito de actuación del canal utilizado.

Durante la fase de valoración de la admisión del trámite, no se admitirán, con carácter general, las siguientes comunicaciones:

- Las formuladas por autor no identificado, en el caso de incidencias, quejas y reclamaciones, salvo que, atendiendo a su contenido, se considere que presentan fundamento suficiente o aportan información relevante para la mejora del funcionamiento o de los servicios de la Universidad.
- 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 la Defensoría Universitaria 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. En este caso, se requerirá al solicitante para que subsane el defecto en el plazo de diez días, advirtiéndole que, de no producirse dicha subsanación en ese plazo, se declarará la inadmisión de la solicitud.

En aquellos casos en los que la comunicación sea admitida, el Servicio de Alumnos y Becas, la Defensoría Universitaria o el Gabinete de Calidad y Estudios, según corresponda, deriva el trámite al responsable de la unidad afectada, atendiendo a su naturaleza, alcance y posible impacto sobre los grupos de interés.

La unidad afectada analiza el trámite recibido y determina la procedencia de su aceptación o desestimación motivada. Cuando el trámite sea desestimado, se comunicará motivadamente la decisión al interesado y se procederá al cierre del mismo por el canal de entrada correspondiente.

En aquellos casos en los que proceda su aceptación, el responsable de la unidad afectada define, cuando corresponda, un conjunto de acciones para la resolución de la incidencia o reclamación, o para la valoración e implantación de las sugerencias, procurando una respuesta eficaz y ajustada a los plazos establecidos. En el caso de las sugerencias viables, la unidad afectada planificará su implantación y los mecanismos para evaluar su impacto en la mejora del servicio.

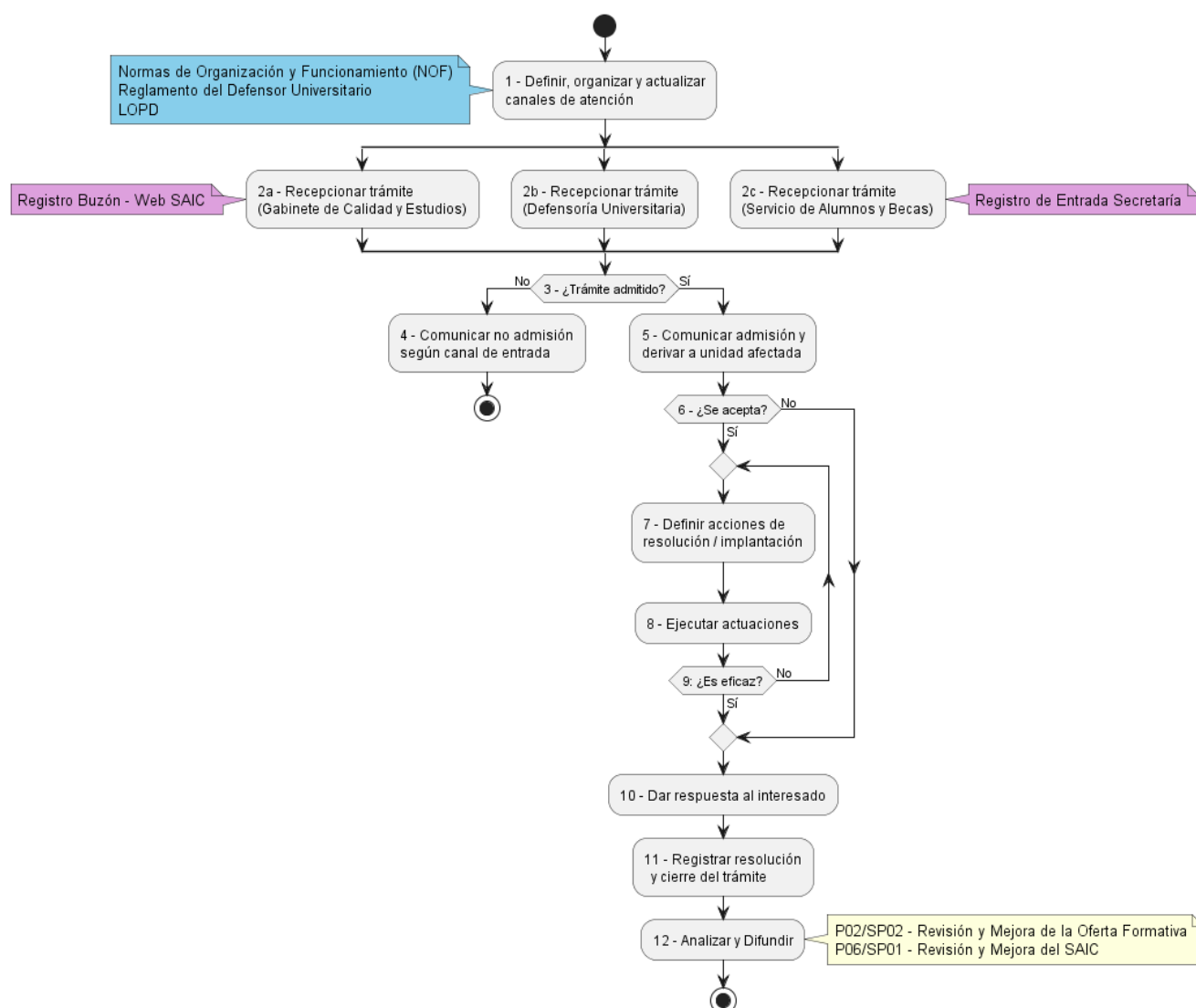
El responsable de la unidad afectada determina el plazo de resolución o implantación, procurando no superar un horizonte temporal de cuatro meses desde la recepción del trámite, bien resolviendo motivadamente, bien informando sobre el estado del procedimiento cuando no sea posible su resolución definitiva en dicho plazo.

Finalizadas las actuaciones, el responsable de la unidad afectada evalúa la eficacia de las acciones adoptadas y comunica la resolución y el cierre del trámite al Servicio de Alumnos y Becas, a la Defensoría Universitaria o al Gabinete de Calidad y Estudios, según el canal de entrada utilizado, indicando de forma sucinta las actuaciones realizadas.

El Gabinete de Calidad y Estudios analiza anualmente la información agregada de los trámites recibidos a través del Buzón-Web y los incluidos en el Registro de Entrada de Secretaría Académica, valora los resultados obtenidos y, en su caso, propone acciones de mejora de aplicación a los procesos del sistema, de acuerdo con los procedimientos P02/SP02 – Revisión y Mejora de la Oferta Formativa y P06/SP01 – Revisión y Mejora del SAIC.

En el caso de los trámites gestionados por la Defensoría Universitaria, la información utilizada a efectos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se limitará, en su caso, a datos de carácter agregado y no identificativo, de acuerdo con lo previsto en su normativa específica y en la legislación vigente en materia de protección de datos.

3. Diagramas de flujo



4. Responsabilidades

Paso	Secretaría General	Gabinete de Calidad y Estudios	Servicio de Alumnos y Becas	Defensoría Universitaria	Unidad Afectada	Persona interesada
1	D	I	-	-	-	-
2	-	E	E	E	-	P
3	-	D	D	D	-	-
4	-	E	E	E	-	I
5	-	E	E	E	I	I
6	-	-	-	-	D	I
7	-	-	-	-	D / E	-
8	-	-	-	-	E	-
9	-	-	-	-	D	-
10	-	I	I	I	E	I
11	-	P	P	P	E	-
12	I	E	-	-	-	-

Decide – Ejecuta – Participa – es Informado

5. Conexión con otros subprocesos

P02/SP02 - Revisión y Mejora de la Oferta Formativa

P03/SP03 - Valoración del Progreso y Resultados del Aprendizaje

P06/SP01 - Revisión y Mejora del SAIC

P07/SP01 - Gestión de la Información Universitaria

6. Seguimiento y medición: Indicadores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
I0307-001	Nº trámites en total en BUZON WEB
I0307-002	% de incidencias en BUZON WEB
I0307-003	% de sugerencias en BUZON WEB
I0307-006	Tiempo medio de respuesta en BUZON WEB
I0307-007	Nº de reclamaciones en Servicio de Alumnos y Becas

La frecuencia de medición de todos los indicadores definidos en este procedimiento es anual, conforme a la planificación general del SAIC.

7. Archivo

CÓDIGO FORMATO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO	RESPONSABLE CUSTODIA
N/A	Documento de Entrada	Unidad que recibe el trámite
N/A	Documentación de Resolución (cuando proceda, especialmente en caso de Reclamaciones)	Unidad afectada
N/A	Registro General de Entrada	Secretaría Académica
P03SP07_BUZON	Seguimiento anual Buzón-Web	Gabinete de Calidad y Estudios
P03SP07_INF	Informe anual – Trámites del Buzón-Web y de Secretaría Académica	Gabinete de Calidad y Estudios

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