

PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

Contenido	
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCEDIMIENTO	3
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS.....	3
6. ANEXOS	5

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Actualizado	Unidad de Calidad CUCC	15/06/2026
Aprobado CUCC	Comisión de Calidad	9/07/2026
	Junta de Centro	15/07/2026



CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión del SIGC	Fecha de la versión	Motivo de la modificación
PA_06	Versión inicial	25/02/2010	Adaptación del SIGC de la UAH a las particularidades del CUCC
	Versión 02	26/11/2016	Revisión y cambio de nombre y logo del Centro
	Versión 03	03/12/2018	Adecuación del SIGC a los estándares europeos de garantía de calidad
PA_05	00	22/04/2022	Revisión y adaptación de la documentación a los criterios del SISCAL
PA_09	01	20/10/2023	Revisión y adaptación de los procedimientos del SIGC al Real Decreto 822/2021
	02	21/01/2025	Inclusión de las recomendaciones y sugerencias del proceso SISCAL de la EPS y adaptación a la Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo
	03	15/06/2026	Reestructuración documental para adecuar la terminología y centralizar la gestión de indicadores, mejorando la coherencia y eficiencia del SIGC. Implementación de las Oportunidades de Mejora señaladas en el Informe de Certificación SISCAL del CUCC.

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable al Centro Universitario Cardenal Cisneros y afecta a estudiantes, profesorado y personal técnico, de gestión, y de administración y servicios, 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 PROCEDIMIENTO

Subdirección de Ordenación Académica

Subdirección de Innovación Educativa e Investigación

Unidad de Calidad CUCC

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.
- Reglamento de Régimen Interior del CUCC.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

El Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC) dispone de canales de atención para que cualquier miembro de la comunidad universitaria o usuario externo de sus servicios, pueda dejar constancia de quejas o sugerencias que consideren convenientes sobre las actividades realizadas, o pueda presentar una felicitación.

Además, los usuarios de actividades y servicios del CUCC también pueden utilizar las vías institucionales de la UAH para realizar quejas y sugerencias que se detallan en el proceso PA_09 de la Universidad de Alcalá:

- 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.
- METIS, se rige por la Normativa del Mecanismo Estudiantil de Transmisión de la Información y

Seguimiento del Consejo de Estudiantes de la UAH.

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

Procedimiento: Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Informar a los grupos de interés de la posibilidad y forma de presentación de las quejas, sugerencias y felicitaciones.	Unidad de Calidad del CUCC	Página web del CUCC. Comunicación en Comunidad Virtual del CUCC. Correo a estudiantes
2. Interponer una queja o sugerencia o presentar una felicitación a través del enlace correspondiente publicado en la web del CUCC vía correo electrónico a la Comisión de Calidad del CUCC.	Persona interesada	Queja, sugerencia o felicitación registrada o enviada a la web de quejas y sugerencias
3. Las quejas y sugerencias relacionadas con el CUCC enviadas directamente a la Universidad de Alcalá son remitidas a la Unidad de Calidad del CUCC a través del director delegado de la Universidad de Alcalá.	Persona interesada que presenta la queja director delegado de la UAH	Queja o sugerencia enviada a la UAH y remitida al CUC
4. Registrar las quejas, sugerencia o felicitaciones para su admisión a trámite.	Unidad de Calidad del CUCC	Quejas o sugerencias registradas y admitidas a trámite
5. Dar acuse de recibo al reclamante, preferentemente por correo electrónico, y se le indica el plazo máximo de resolución.	Unidad de Calidad del CUCC	Correo electrónico dando acuse de recibo
6. Derivar la queja o sugerencia al Servicio del CUCC correspondiente para su subsanación o aclaración. En función de la importancia o gravedad del tema podrá ser puesto en conocimiento directamente al Equipo Directivo. Si existe un Servicio o procedimiento previo que tramite específicamente ese tipo de incidencia, se remite al interesado de ese Servicio o procedimiento.	Unidad de Calidad del CUCC Servicio del CUCC correspondiente	Quejas o sugerencias derivadas
7. El Servicio correspondiente lleva a cabo con la máxima diligencia las actuaciones necesarias para verificar los hechos denunciados y remediar las deficiencias que, en su caso, se detecten. El/la director/a Gestor/a y el/la subdirector/a de Ordenación Académica podrán mantener reuniones con las partes implicadas, siempre que estimen conveniente, para aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas.	Servicio del CUCC correspondiente	
8. Resolver por escrito y de manera motivada, las quejas o sugerencias 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.	Servicio del CUCC correspondiente	Escrito de resolución
9. Comunicar a la Unidad de Calidad del CUCC la resolución de las quejas y las actuaciones derivadas de las sugerencias	Servicio del CUCC correspondiente	
10. Comunicar al interesado la resolución de las quejas y las actuaciones derivadas de las sugerencias.	Unidad de Calidad del CUCC	



Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
11. Remitir las felicitaciones recibidas a la persona o servicio al que se dirige y a dirección para ponerlo en su conocimiento.	Unidad de Calidad del CUCC	
12. Archivar y registrar las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el Libro de Quejas, sugerencias y felicitaciones del CUCC.	Unidad de Calidad del CUCC	Libro de Quejas, sugerencias y felicitaciones del CUCC
13. Realizar el seguimiento que proceda y elaborar los informes estadísticos correspondientes (PE-06, PE-07, PE_08).	Unidad de Calidad del CUCC	Informes estadísticos sobre quejas, sugerencias y felicitaciones
14. Publicar y difundir el Libro de Quejas, sugerencias y felicitaciones del CUCC (PC_02)	Unidad de Calidad del CUCC	Página web del CUCC

6. ANEXO

Anexo I: Flujograma

