

PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

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.....	4
7. ANEXOS.....	4

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad UAH. Vicerrectorado de Gestión de Calidad UAH	15/03/2023
Adaptado al CUCC	Unidad de Calidad CUCC previa consulta a los servicios implicados	20/10/2023
Aprobado CUCC	Comisión de Calidad	15/11/2023
	Junta de Centro	12/12/2023

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. También describe cómo se presentan y tramitan las felicitaciones.

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 los mismos, 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.
- 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.
- Instrucciones de trabajo del CUCC.
- Manual del SGIC del CUCC.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, 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 dos 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 registrarán por el reglamento de este órgano.

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 I: Quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas según el Reglamento de Quejas y Sugerencias del CUCC

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. El CUCC informa 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. Las quejas, sugerencias o felicitaciones se enviarán a través del enlace correspondiente publicado en la web del CUCC vía correo electrónico a la Comisión de Calidad del CUCC.	Persona interesada que presenta la queja, sugerencia o felicitación	Queja, sugerencia o felicitación registrada o enviada a la web de quejas y sugerencias
3. Las quejas 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. La Unidad de Calidad del Centro Universitario Cardenal Cisneros registra las quejas, sugerencia o felicitaciones para su admisión a trámite.	Unidad de Calidad del CUCC	Quejas o sugerencias registradas y admitidas a trámite
5. La Unidad de Calidad del CUCC da acuse de recibo al reclamante, preferentemente por correo electrónico, y le indica el plazo máximo de resolución	Unidad de Calidad del CUCC	Correo electrónico dando acuse de recibo
6. Una vez admitida a trámite, la Unidad de Calidad deriva 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 Director Gestor y el Subdirector 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 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	
11. Archivar y registrar las quejas y sugerencias recibidas en el Libro de Quejas y sugerencias del CUCC	Unidad de Calidad del CUCC	Libro de Quejas y sugerencias del CUCC
12.- Las felicitaciones recibidas en la Unidad de Calidad serán remitidas a la persona o servicio al que se dirige y a dirección para ponerlo en su conocimiento.	Unidad de Calidad del CUCC	
13. Realizar el seguimiento que proceda y elaborar los informes estadísticos correspondientes.	Unidad de Calidad del CUCC	Informes estadísticos sobre quejas, sugerencias y felicitaciones
14. Elaborar los informes globales sobre las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas durante un curso académico.	Unidad de Calidad del CUCC	

6. INDICADORES

- N^º de expedientes abiertos
- N^º de expedientes resueltos

7. ANEXO

Anexo I: Flujograma

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



