

 Universidad Europea	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 5
	PGC 11.3 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	EDICIÓN 08

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.....	4
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud	4
Escuela de Doctorado e Investigación	4
INDICADORES	4
RESPONSABILIDADES	4
ANEXOS	5

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	20/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas
08	28/04/2021	Actualización directora de Calidad y Compliance Académico	
Aprobado por:		Aprobado por:	Aprobado por:
 Olga Castelao Directora de la Unidad de Calidad y Compliance académico Fecha: 28/04/2021		 Eva Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 28/04/2021	 Elena Gazapo Rectora Fecha: 28/04/2021

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.

 Universidad Europea	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	PGC 11.3 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	EDICIÓN 08

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- Modelo Académico de la Universidad Europea de Madrid
- 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 Universidad Europea de Madrid.
- 1.1 Política de Calidad
- PGC 9.2 Atención al Estudiante
- PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés
- Guía SISCAL madri+d. Certificación de Sistemas Internos de Calidad.
- 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 PGC 9.2. 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.

Anualmente, se compartirá con la Unidad de Calidad y Compliance las instancias de las principales quejas y sugerencias recibidas con el fin de analizarlas e incluirlas como inputs dentro de las Comisiones de Calidad de Título, para establecer actuaciones o propuestas de mejora en caso necesario.

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 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.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	PGC 11.3 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	EDICIÓN 08

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 Universidad, 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 Universidad Europea de Madrid.

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 Comité de Garantía de Calidad, 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 Universidad Europea de Madrid, 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 instancias 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

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 5
	PGC 11.3 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	EDICIÓN 08

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	Defensor Universitario Dir. Dpto. Atención al Estudiante	Electrónico/Papel
Informe del defensor del estudiante	Defensor Universitario	
Informes de atención al estudiante	Defensor Universitario	

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 quejas resueltas por el Defensor Universitario

IND04-PGC 11.3 Encuesta Titulación Item Agilidad de la Universidad en dar respuesta a las inquietudes planteadas por los estudiantes

RESPONSABILIDADES

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 Universidad.

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.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 5
	PGC 11.3 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	EDICIÓN 08

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.

ANEXOS

NA

