



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS	EDICIÓN 03

PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS


MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR		
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
01	03/09/2015	Versión inicial (Este procedimiento formaba parte del PGC19/Satisfacción de los grupos de interés ed.1)
02	05/09/2021	Actualización del procedimiento. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC
03	20/09/2023	Renumeración del procedimiento (hasta ahora PGC23) y adaptación del código del resto de procedimientos mencionados afectados. Revisión completa del procedimiento teniendo en cuenta los requisitos del Modelo AUDIT Internacional, así como actualizar los procedimientos e indicadores.

<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 20/09/2023</p>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 20/09/2023</p>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Rectora Fecha: 20/09/2023</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS	EDICIÓN 03

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCESO	3
5.1. GESTIÓN DE SOLICITUDES E INCIDENCIAS	4
5.2 DELEGADOS/AS Y CONSEJO DE DELEGADOS/AS.....	5
5.3 DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	5
5.4. OTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	6
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	6
7. COMUNICACIÓN	6
8. INDICADORES	7
9. RESPONSABILIDADES.....	7
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS	8

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir los mecanismos y canales a través de los que se reciben y gestionan las solicitudes, consultas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos del estudiantado con respecto a la oferta formativa y los servicios de la Universidad. Así como establecer el seguimiento y la solución que se plantean a las mismas para la mejora continua de los Centros y sus titulaciones.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a las acciones que se desarrollan desde que se produce una solicitud a través de los diferentes canales puestos a disposición de todo el alumnado, hasta proceder a su solución por parte de la Universidad Europea de Canarias.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA


- ✓ Documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
- ✓ Modelo Académico de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Estatuto del Estudiante de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Reglamento de Delegados y del Consejo de Delegados de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Documento 02 Modelo AUDIT Internacional: Criterios y directrices para la definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Educación Superior.
- ✓ Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.

4. DEFINICIONES

- ✓ **Defensor universitario:** Persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades del estudiantado.
- ✓ **Atención al estudiante:** Servicio a través del que se da respuesta y se coordinan las soluciones a las incidencias abiertas por el estudiantado.
- ✓ **Portal de estudiantes:** Plataforma de solicitudes de Atención a Estudiantes.
- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **ATE:** Atención a Estudiantes
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias

5. DESARROLLO DEL PROCESO

Existen varias vías o figuras a través de las cuales los grupos de interés pueden dar trascendencia a una solicitud, incidencia, sugerencia, queja, reclamación o agradecimiento: a través del profesorado, la coordinación de titulación, el servicio de atención a estudiantes, el Defensor Universitario, y a través de las encuestas de satisfacción que se les realizan periódicamente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS	EDICIÓN 03

5.1. GESTIÓN DE SOLICITUDES E INCIDENCIAS

En el caso de que cualquier estudiante tenga una duda, consulta o incidencia relacionada con un servicio de la Universidad, puede contactar directamente con Servicios al Estudiante a través los siguientes canales: canal presencial, canal telefónico y canal online.

5.1.1. Canal de Atención Presencial

Cada estudiante puede gestionar sus consultas y peticiones de forma presencial acudiendo al Departamento de Atención al Estudiante.

En función de la naturaleza de su petición o consulta, podrá ser atendido por diferentes figuras o agentes:

- Atención al Estudiante: área de atención para consultas generales relacionados con cualquier trámite/servicio de la universidad.
- Asesor académico: figura de referencia a la que cualquier estudiante puede acudir para consultas académicas específicas que requieran un tratamiento más individualizado y personalizado.

Tanto Atención al Estudiante como el Asesor Académico tratarán de dar respuesta inmediata y directa a la petición o consulta de cada estudiante. Todas las peticiones o consultas hechas presencialmente, tanto si se han solucionado en el momento o no, son registradas en el canal online.

5.1.2. Canal de Atención Telefónica

El estudiantado puede gestionar sus consultas y peticiones de forma telefónica a través del teléfono de Atención al Estudiante. Todas las llamadas son atendidas por el área de Atención al Estudiante, quien se encargará de dar una respuesta inmediata y directa. Todas las peticiones o consultas hechas telefónicamente, tanto si se han solucionado en el momento o no, son registradas en el canal online.

5.1.3. Canal de Atención Online


El estudiantado puede gestionar sus consultas y peticiones de forma online a través de un sistema de solicitudes en el Portal del Estudiante.

Cuando el estudiantado envía una solicitud, puede elegir un asunto/tipo predefinido en la propia aplicación. Cada asunto/tipología lleva asociado un flujo y procedimiento de actuación predefinido, pudiendo participar diferentes personas y/o departamentos en la solución y respuesta al estudiante según la tipología del caso.

Cuando se trata de una queja, el Servicio de Atención al Estudiante realiza una llamada 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 Servicios a Atención al Estudiante en la propia solicitud.

Es el área de Atención al Estudiante, integrada en el Departamento de Experiencia del Estudiante, el responsable de realizar un seguimiento diario de las solicitudes abiertas, asegurándose de que el estudiante recibe una respuesta por parte del área/departamento que corresponda y de que se cumplen los tiempos de respuesta establecidos. Del mismo modo, Atención al Estudiante es responsable de informar a todas las personas y departamentos implicados en la resolución de las peticiones/consultas recibidas mediante las solicitudes del Portal del Estudiante.

Paralelamente, se trabaja en la mejora de los procedimientos de manera que se puedan mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas aportadas al estudiantado. Para ello, desde Atención al Estudiante se elabora un informe con los motivos, estado y evolución de las peticiones/consultas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS	EDICIÓN 03

recibidas a través de los diferentes canales de atención. Adicionalmente, se revisan y analizan los asuntos/categorías a las que pertenecen el mayor número de instancias con el objetivo de revisar los procedimientos establecidos y plantear posibles mejoras. En caso necesario, los responsables de Atención al Estudiante se reúnen con las personas y servicios implicados para tratar de consensuar un nuevo procedimiento

Anualmente, se compartirá con la Unidad de Calidad las instancias de las principales sugerencias, quejas, reclamaciones y/o agradecimientos recibidos 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

5.2 DELEGADOS/AS Y CONSEJO DE DELEGADOS/AS

Los delegados y delegadas de curso se eligen cada curso académico para representar al estudiantado. Tienen como interlocución directa a los/as asesores/as académicos/as, a quienes pueden transmitir sus quejas o sugerencias para que las canalicen a los responsables que corresponda para su resolución/análisis.

En cada periodo académico se realizan convocatorias de reunión de los delegados por titulaciones o áreas de conocimiento con el asesor académico del título, levantándose actas de las mismas que se comparten con las Juntas de Centro correspondientes, pudiendo en dichas reuniones asistir el Responsable de Centro/Responsable de Área de Centro correspondiente.

El consejo de delegados/as se reúne periódicamente con el Vicerrector de Relaciones Internacionales y Experiencia del Estudiante, la Defensora Universitaria y la Rectora de la Universidad, para obtener información directa del estudiantado, 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.

5.3 DEFENSORÍA UNIVERSITARIA


En último término, el estudiantado cuenta con la Defensoría Universitaria que es la figura encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de estudiantes ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad Europea de Canarias, tal y como se define en el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea y se regula en la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.

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

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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS	EDICIÓN 03

Asimismo, el Defensor Universitario informará al Consejo de Gobierno sobre los resultados relativos a las alegaciones y reclamaciones de 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, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas de las acciones realizadas.

Para obtener información directa de los estudiantes, el Defensor Universitario puede reunirse con los miembros del Consejo de Delegados/as cuando sea requerido o a instancia 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.

5.4. OTROS GRUPOS DE INTERÉS

El personal de la Universidad puede canalizar sus peticiones, sugerencias y/o felicitaciones de forma online a través de un correo electrónico habilitado para ello en la intranet de la Universidad.

Cualquier otra persona que quiera hacer llegar alguna petición, sugerencia o felicitación dispone de un buzón de sugerencias de acceso libre en la página web de cada Centro.

Las peticiones recibidas en ambos casos son gestionadas por la Unidad de Calidad, dando respuesta a cada una de ellas o derivando al departamento correspondiente en función del asunto y de la tipología de la solicitud recibida.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud


NA

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro de la revisión anual del SAIC se incluirá la revisión de este procedimiento de Gestión, Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora de este servicio.

7. COMUNICACIÓN

La Universidad tiene establecidos diferentes mecanismos internos, de los que forman parte

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS	EDICIÓN 03

Responsables del Centro y del Título, personal académico, personal de áreas transversales, alumnado, alumnado egresado, colectivo empleador, donde se comunica información relevante sobre cada Título. Estos mecanismos son la Comisión de Calidad del Título (CCT), Comisión de Calidad de Centro (CCC), Comité de Garantía de Calidad (CGC) y Comité de Evaluación de Aprendizajes (CEA). En concreto, ya sea la figura del Defensor Universitario como los representantes del Servicio al Estudiante están presentes en estas comisiones, donde aportan el valor de la información que les ha sido transmitida por los estudiantes. La Unidad de Calidad recoge la información que le aporta en este sentido el resto de los grupos de interés.

8. INDICADORES

- PGC9.1-IND01 N° de consultas, quejas y reclamaciones recibidas por Atención al estudiante
- PGC9.1-IND02 Número de Solicitudes al Defensor Universitario recibidas
- PGC9.1-IND03 Satisfacción del estudiantado con las respuestas a sus solicitudes realizadas a través del portal de estudiantes

9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Servicio de Atención al Estudiante


- Participantes en el proceso:

- Defensoría Universitaria:
 - ✓ Atender a estudiantes en relación con 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 en la página web
- Servicio de Atención al Estudiante:
 - ✓ Realizar el seguimiento de las Solicitudes abiertas por los estudiantes.
 - ✓ Intervenir para agilizar el trámite de las solicitudes 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
 - ✓ Dar información a las personas que tienen acceso a la plataforma de solicitudes para que conozcan los procedimientos de actuación y en el uso de la aplicación informática.

10. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan conforme al PGC 11.1 Revisión del SAIC y Control de Documentos y Registros y son los siguientes:

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Registro de Solicitudes en	Atención al	Digital	3 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 8
	PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS	EDICIÓN 03

el portal del estudiante	estudiante		
Informes Defensor Universitario	Defensor Universitario	Digital	3 años
Informes de Atención al Estudiante	Atención al estudiante	Digital	3 años
Actas de las reuniones del consejo de delegados	Coordinación Académica	Digital	3 años

11. ANEXOS

No aplica