

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 01
	<b>PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.</b> <b>GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS</b>	

1. OBJETO .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. REFERENCIAS.....	2
4. DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
4.1 Estudiantes.....	2
4.2 Otros grupos de interés.....	5
5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO.....	6
6. REGISTROS.....	6
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	6
8. RESPONSABILIDADES.....	7
9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	8
10. CONTROL DE CAMBIOS .....	8
11. ANEXOS .....	8

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Dirección Unidad de Calidad	Vicerrectorado de Profesorado e Investigación	Rectorado
		
<b>Mª Olga Castelao Naval</b>	<b>Eva María Icarán Francisco</b>	<b>Elena Gazapo Carretero</b>
Fecha: 20/12/2022	Fecha: 20/12/2022	Fecha: 20/12/2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 01
	<b>PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.</b> <b>GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS</b>	

## 1. OBJETO

Atender a la comunicación de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos de los estudiantes y otros grupos de interés. En este procedimiento se definen los mecanismos y canales a través de los cuales se reciben y gestionan, así como establecer el seguimiento y la solución que se plantea en las mismas con objeto de que la información recogida sea de utilidad para la mejora continua de los Centros y sus titulaciones, así como para la toma de decisiones.

## 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento incluye las cuestiones (sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos) recibidas en los diferentes canales que se detallan en el presente documento: buzón de sugerencias, Servicio de Atención al Estudiante, Defensor del Universitario y las canalizadas a través de los delegados.

## 3. REFERENCIAS

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- Modelo Académico de la Universidad Europea de Madrid
- Reglamento del Defensor Universitario vigente de la Universidad Europea de Madrid.
- Estatuto del Estudiante vigente de la Universidad Europea de Madrid.
- Reglamento del Consejo de Delegados vigente de la Universidad Europea de Madrid.

## 4. DESARROLLO DEL PROCESO

### 4.1 Estudiantes

#### Servicio de Atención al Estudiante

Los estudiantes disponen de diferentes canales a través de los cuales pueden trasladar **sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos** gestionados por el departamento de Servicios de Atención al Estudiante, quien se encarga de recibir, canalizar y dar seguimiento a dichas cuestiones asegurando una respuesta final a la consulta o petición realizada.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 01
	<b>PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.</b> <b>GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS</b>	

- 1) canal presencial
- 2) canal telefónico
- 3) canal online.

### **1. Canal de Atención Presencial**

El 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 el 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 sus sugerencias, quejas, reclamaciones y/o agradecimientos. En caso de no poder dar una respuesta inmediata, estas cuestiones se derivan al canal online.

### **2. Canal de Atención Telefónica**

El estudiante puede gestionar sus sugerencias, quejas, reclamaciones y/o agradecimientos 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. En caso de no poder dar una respuesta inmediata, estas cuestiones se derivan al canal online.

### **3. Canal de Atención Online**

El estudiante puede gestionar sus sugerencias, quejas, reclamaciones y/o agradecimientos de forma online a través de un sistema de solicitudes en el Portal del Estudiante.

Cuando el estudiante envíe una solicitud, asigna un asunto/tipología predefinida 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 instancia general.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 01
	<b>PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.</b> <b>GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS</b>	

Es el Servicio de Atención al 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, es el responsable de formar a todas las personas y departamentos implicados en la resolución de las sugerencias, quejas, reclamaciones y/o agradecimientos recibidos mediante solicitudes del Portal del Estudiante y que por tanto tienen acceso a la plataforma.

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

### **Delegados y Consejo de delegados**

Los delegados son elegidos cada curso académico para representar a los estudiantes. Tienen como interlocutores directos a los Asesores 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 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 Centro correspondientes, pudiendo en dichas reuniones asistir el Responsable de Centro/Responsable de Área de Centro correspondiente.

El consejo de delegados se reúne una vez al mes con la dirección de Servicios al Estudiante, Defensor Universitario y Rector 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 Servicios al Estudiante.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 01
	<b>PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.</b> <b>GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADecIMIENTOS</b>	

### **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 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 teléfono 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.

Así mismo, el Defensor Universitario informará 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, 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.

### **4.2 Otros grupos de interés**

Los empleados de la Universidad pueden 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 01
	<b>PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.</b> <b>GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS</b>	

asunto y de la tipología de la solicitud recibida.

## 5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO

### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

No aplica

### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

No aplica

No aplica

### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

No aplica

### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

No aplica

### **Escuela de Doctorado e Investigación**

No aplica

## 6. REGISTROS

NOMBRE	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA
Informe del defensor del estudiante	Defensor Universitario
Informes de atención al estudiante	Servicio Atención al Estudiante
Registro solicitudes del portal de estudiantes	Servicio Atención al Estudiante

## 7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 01
	<b>PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.</b> <b>GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS</b>	

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	PERIODO DE CÁLCULO
IND01 PGC 9.1	Número de Sugerencias / Quejas / Reclamaciones / agradecimientos recibidos	Servicio Atención al Estudiante	Curso Académico
IND02 PGC 9.1	Número de solicitudes al Defensor Universitario recibidas	Defensor Universitario	Curso Académico

## 8. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE TAREA
Servicios Atención al Estudiante	<p>Realizar el seguimiento de las solicitudes abiertas por los estudiantes.</p> <p>Intervenir para agilizar el trámite de las peticiones y quejas fuera de plazo.</p> <p>Coordinar el seguimiento por parte de las personas responsables en cada parte del procedimiento.</p> <p>Evaluar y plantear mejoras en el procedimiento de resolución de las incidencias.</p> <p>Realizar informes de seguimiento.</p> <p>Dar formación 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.</p>
Defensor Universitario	<p>Atender a los estudiantes en relación a las incidencias que les hayan sucedido.</p> <p>Abrir un expediente y hacer el seguimiento hasta la solución de la incidencia por parte de la Universidad.</p> <p>Comunicar al estudiante la solución planteada</p> <p>Realizar los informes de seguimiento.</p> <p>Publicar el informe anual.</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 01
	<b>PGC 9.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.</b> <b>GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS</b>	

## 9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La Universidad tiene establecidos diferentes mecanismos internos, de los que forman parte Responsables del Centro y del Título, personal académico, personal de áreas transversales, estudiantes, egresados, empleadores, 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), Comité de Evaluación de Aprendizajes (CEA).

En concreto tanto la figura del Defensor Universitario como 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.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	20/12/2022	Consolidación procedimientos edición 8 PGC 9.1 Y PGC 11.3.

## 11. ANEXOS

No aplica