

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.8. Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	10/01/2012	Creación de nuevo buzón OPINA y del Sistema de Reclamaciones	UTC	UTC	RECTORADO
02	25/03/2014	Adecuación del proceso a la nueva estructura de la universidad	María Matarranz y María Bergaz (UTC) y Sonia Brox (CAP)	Carmen Lancharés (UTC)	RECTORADO

1. Objeto

2. Alcance

3. Referencias / Normativas

4. Desarrollo

5. Seguimiento y medición

6. Archivo

7. Responsabilidades

8. Rendición de cuentas

ANEXOS

MPSGIC-P2.8-Anexo1: Modelo Hoja de Incidencia de la CGC del Centro

MPSGIC-P2.8-Anexo2: Formulario de Reclamaciones

OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones tanto del alumnado como de los colectivos implicados en el desarrollo de los programas formativos de la Universidad Antonio de Nebrija.

1. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a las incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que planteen los miembros de la comunidad universitaria o distintos grupos de interés de la Universidad, relativas a cualquiera de las titulaciones que se imparten en la Universidad Antonio de Nebrija y/o de sus Servicios.

2. REFERENCIA / NORMATIVA

Reglamento del Defensor Universitario.

Reglamento de Participación de los Alumnos.

Guía de la Actividad Docente.

Reglamento General del Alumnado.

Normas de Organización y Funcionamiento.

3. DESARROLLO

Antes de entrar en materia, es preciso definir los principales conceptos del proceso:

Incidencia: Cualquier suceso relacionado con la Universidad y/o sus servicios, que afecta negativamente a la calidad del mismo. Las incidencias pueden hacerse llegar de manera anónima. En cualquier caso se recomendará la identificación del interesado de cara a una mejor resolución y un correcto seguimiento de la misma.

Reclamación: Manifestación documentada de disconformidad, de uno o varios miembros de la comunidad universitaria o de un grupo de interés de la Universidad, con los servicios u otros aspectos de la Universidad. Una reclamación, para ser considerada como tal, debe presentarse mediante un formulario en el que solicitante se identifica.

Sugerencia: Propuesta documentada de uno o varios miembros de la comunidad universitaria o de un grupo de interés de la universidad, cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento. Las sugerencias pueden hacerse llegar de manera anónima. En cualquier caso se recomendará la identificación del interesado de cara a una mejor resolución y un correcto seguimiento de la misma.

Felicitación: Reconocimiento a los servicios y/o a la Universidad por la satisfacción en la gestión, procedimiento, servicio brindado.

Solicitud de información: Proceso por el cual tanto miembros de la comunidad universitaria como agentes externos demandan información relacionada con asuntos de la Universidad.

Servicio Opina: es el buzón virtual de la Universidad a través del cual los miembros de la comunidad universitaria y los colectivos implicados en el desarrollo de los programas formativos (Profesorado, Personal de Servicios de la Universidad, Empleadores, Egresados...) pueden expresarse y opinar acerca de la Universidad y sus servicios.

Esta plataforma es por tanto, una vía de comunicación abierta, que funciona gracias al mecanismo de *feed-back* existente entre los diferentes agentes universitarios y sociales, y un instrumento de mejora continua.

OPINA presenta un diseño sencillo y accesible, en el que únicamente se precisa de un correo electrónico (opina@nebrija.es) a través del cual el solicitante pueda recibir información del

estado de su consulta, dejándose abierta la posibilidad de que el solicitante se identifique o realice su solicitud de forma anónima.

Se puede acceder a este espacio desde la página Web de la Universidad y desde la Web de Unidad Técnica de Calidad.

Formulario de Reclamaciones: El Formulario de Reclamaciones es el documento a través del cual todos los grupos de interés pueden presentar sus reclamaciones.

Está compuesto por diversos campos, unos referentes a los datos personales del solicitante y otros de exposición de la reclamación.

Este formulario estará accesible desde la página Web de la Universidad, dentro del espacio de la Unidad Técnica de Calidad, donde tanto alumnos y personal de la Universidad como personas externas, podrán descargar el documento para su cumplimentación.

El órgano receptor de la reclamación será:

- Si el solicitante es un estudiante, antiguo alumno, familiar: se canalizarán a través del Centro de atención personalizada (CAP). Cuando reclamación se identifique con un Centro determinado, el CAP informará al correspondiente Coordinador de Calidad. En este supuesto, el CAP hará un seguimiento de la reclamación.
- Si el solicitante es personal docente, investigador o de administración y servicios: se canalizará a través de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad.

Una vez definidos los principales conceptos, se procede a describir el desarrollo:

Incidencias y sugerencias:

A) Presentación de la solicitud

Se podrán presentar incidencias y sugerencias a la Universidad Antonio de Nebrija a través de las siguientes vías:

- Servicio OPINA
- Centro de atención personalizada
- Órganos de representación del alumnado
- Tutor, Personal Académico o de Administración y Servicios del Centro.

Las solicitudes que excedan las competencias del Departamento o Facultad deberán ser dirigidas al Servicio Opina, cuando tengan carácter de incidencia o felicitación, o al Formulario de Reclamaciones, cuando sea éste el motivo de la solicitud.

Para que una solicitud sea admitida, deberá estar motivada y ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas. En el caso de que no cumpla tales requisitos, no se considerará su recepción a ningún efecto. En el caso de que el solicitante se identifique, será informado de esta circunstancia.

B) Tramitación de la solicitud

Una vez admitida la solicitud se hará llegar al Departamento u órgano responsable. La distribución se llevará a cabo según los siguientes criterios:

- El solicitante es un estudiante, antiguo alumno, familiar: todas las solicitudes recibidas se canalizarán a través del Centro de atención personalizada (CAP). Cuando la incidencia o sugerencia se identifique con un Centro determinado, el CAP informará al correspondiente Coordinador de Calidad. En este supuesto, el CAP hará un seguimiento de las solicitudes recibidas. Cuando el solicitante se identifique, el CAP informará de las soluciones adoptadas.

- El solicitante es personal docente, investigador o de administración y servicios: las solicitudes se remitirán directamente al responsable del departamento u órgano responsable.

Si el solicitante no está de acuerdo con la solución proporcionada, podrá cumplimentar el Formulario de Reclamaciones, y su solicitud será gestionada como tal.

Se agradecerán las sugerencias y felicitaciones mediante un correo electrónico al solicitante, Siempre y cuando el solicitante se identifique, y en el caso de las sugerencias, se mantendrá informado al solicitante acerca de las acciones que se toman al respecto.

Reclamaciones:

A) Presentación de la Reclamación

- Formulario Reclamaciones.
- Órganos de representación del alumnado: presentarán la reclamación a través del Formulario de Reclamaciones.
- Centro de atención personalizada: Instarán al solicitante, en los casos que lo requieran, a presentar la solicitud a través del Formulario de Reclamaciones.
- Tutor, Personal Académico o de Administración y Servicios del Centro. Instarán al solicitante, en los casos que lo requieran, a presentar la solicitud a través del Formulario de Reclamaciones.

B) Recepción de la reclamación

En el momento en el que el solicitante presente una reclamación recibirá un correo electrónico, con la asignación de un número de registro y la confirmación de recepción de su solicitud con información referente a la admisión o desestimación de la misma. Si se desestima una solicitud, se explicarán al solicitante las razones que han motivado dicha acción.

La tramitación de la información recibida será totalmente confidencial.

El órgano receptor de la reclamación será:

- Si el solicitante es un estudiante, antiguo alumno, familiar: se canalizarán a través del Centro de atención personalizada (CAP). Cuando reclamación se identifique con un Centro determinado, el CAP informará al correspondiente Coordinador de Calidad. En este supuesto, el CAP hará un seguimiento de la reclamación.
- Si el solicitante es personal docente, investigador o de administración y servicios: se canalizará a través de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad.

C) Análisis y gestión de la reclamación

Una vez admitida la reclamación, el órgano/s implicado/s procederán al estudio de la misma, proporcionándose una respuesta a la mayor brevedad posible.

El solicitante será informado del estado de su solicitud, y si se considera necesario, se contactará con él para recabar toda la información necesaria acerca de su reclamación.

Una vez estudiado el motivo de la reclamación y valoradas todas las posibles soluciones, el/los órgano/s implicado/s emitirá una respuesta motivada acerca de la misma.

D) Comunicación de la resolución

El solicitante recibirá la respuesta a su reclamación mediante un mensaje en su correo electrónico, en el que se razonará la decisión tomada.

En el caso de que el solicitante no quede satisfecho con la solución aportada, dispondrá de un plazo de 7 días hábiles para alegar disconformidad. Para ello, remitirá un correo electrónico al

Defensor Universitario (defensor@nebrija.es) con la reclamación, la solución con la que está disconforme y la exposición de posibles soluciones al problema.

El Defensor Universitario analizará toda la información y se pondrá en contacto con el solicitante mediante correo electrónico para citar y aclarar el tema conjuntamente y/o para aportar una solución definitiva al problema.

E) Seguimiento y acciones correctivas, preventivas y de mejora.

El Defensor Universitario presentará un informe anual de sus actuaciones al Rectorado y a las Comisiones de Garantía de Calidad, haciendo además. El informe contará con un resumen meramente numérico de las acciones llevadas a cabo, de manera que se asegure el anonimato y privacidad de los implicados.

Del mismo modo, los registros de las incidencias resueltas en el ámbito departamental y de la Facultad, o a través del CAP, también llegarán a las Comisiones de Garantía de Calidad.

En los informes no se dejará constancia de los datos personales que permitan la pública identificación de los interesados.

La Comisión de Garantía de Calidad reflejará las incidencias y reclamaciones más comunes en la Memoria Anual de Análisis de Resultados, así como las resoluciones tomadas, proponiendo además las acciones de mejora que considere pertinentes.

4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, utilizando los siguientes indicadores:

IN01-P2.8: Nº incidencias o sugerencias recibidas

- a) Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar
- b) Procedentes de PDI y PAS

IN02-P2.8: Nº de reclamaciones recibidas

- a) Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar
- b) Procedentes de PDI y PAS

IN03-P2.8: Número de solicitudes de información recibidas

- a) Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar
- b) Procedentes de PDI y PAS

IN04-P2.8: Nº de acciones de mejora puestas en marcha derivadas de las reclamaciones/sugerencias recibidas

- a) Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar
- b) Procedentes de PDI y PAS

5. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable de custodia
Sugerencias y felicitaciones del buzón OPINA	Unidad Técnica de Calidad/Centro de atención personalizada
Formulario de Reclamaciones	Unidad Técnica de Calidad
Informe anual del Defensor Universitario	Defensor Universitario
Memoria Anual de Análisis de Resultados	Comisión de Garantía de Calidad
Registro de Solicitudes	Unidad Técnica de Calidad

Informe anual incidencias/OPINA	Centro de atención personalizada
BBDD de incidencias	Centro de atención personalizada
Registro de incidencias del Centro	Coordinador de Calidad del Centro

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la acreditación del título.

6. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad: Canaliza y distribuye las sugerencias y felicitaciones, que provienen de PDI o PAS y son recibidas a través del buzón de sugerencias OPINA, a los Departamentos y órganos implicados.

Recibe y registra las reclamaciones recibidas a través del Formulario de Reclamaciones, las distribuye a los Departamentos u órganos implicados y hace un seguimiento del estado en que se encuentran.

Elabora un informe anual en el que se incluya la totalidad de las incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones gestionadas a través de este proceso. Lo presentará a Rectorado en la segunda quincena de octubre.

Centro de Atención Personalizada: recibe y registra las incidencias y sugerencias planteadas por los estudiantes, antiguos alumnos y familiares. Las distribuye al Departamento u órgano implicado en su resolución y hace un seguimiento del estado en que se encuentran. Elabora un informe anual, en el que incluirá las incidencias resueltas a través del buzón opina y las que reciban a través del punto de información físico dispuesto en cada uno de los campus. Este informe se entregará a la UTC, y a los responsables de las titulaciones implicadas en la primera quincena del mes de octubre.

Coordinador de Calidad: Informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro de las incidencias y sugerencias planteadas en el ámbito del Centro.

Coordinador Académico, Tutor, Personal de administración del Centro u Órganos de Representación del alumnado: Derivan la presentación de incidencias o sugerencias al Centro de Atención Personal, si provienen de estudiantes, antiguos alumnos y familiares, o a la UTC si proviene de PDI o PAS.

Comisiones de Garantía de Calidad: Analizan las solicitudes registradas en el Centro así como su resolución. . La Memoria Anual de Análisis de Resultados incluirá tal información.

Defensor Universitario: Revisa las reclamaciones que no han sido resueltas satisfactoriamente. Elabora un informe anual con las actuaciones relativas a la presentación de reclamaciones y al estado de las mismas. El informe contará con un resumen meramente numérico de las acciones llevadas a cabo, de manera que se asegure el anonimato y privacidad de los implicados.

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

Anualmente se presentarán informes:

- El informe de la Unidad Técnica de Calidad reflejará las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que provengan de PDI y PAS, así como las soluciones adoptadas. Este informe será presentado al Rectorado para su conocimiento.
- El Informe anual incidencias/OPINA del CAP, que recogerá las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que provengan de estudiantes, antiguos

alumnos y familiares, así como las soluciones adoptadas. Este informe será enviado a los departamentos implicados.

- Los responsables de los Departamentos u órganos implicados en la resolución de las solicitudes las tendrán en cuenta al interpretar los resultados de encuestas, la información recibida por los tutores, y otros indicadores descritos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad para proponer las mejoras oportunas:
 - o Los Departamentos de Servicios lo reflejarán en el Plan de Mejora anual que deberán presentar a Rectorado para su aprobación. Las Comisiones de Garantía de Calidad serán informadas de las mejoras propuestas y aprobadas, según lo descrito en el Proceso 4.1, gestión de los recursos materiales y servicios
 - o Los Departamentos académicos propondrán las mejoras correspondientes en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad. El Decano o Director del Centro aprobará las propuestas formuladas, según lo descrito en el proceso 1.2 Control y revisión de los programas formativos.
- El Defensor Universitario en su informe recogerá sus actuaciones en referencia a las reclamaciones recibidas. Presentará el informe al Rectorado y a las Comisiones de Garantía de Calidad. El informe contará con un resumen meramente numérico de las acciones llevadas a cabo, de manera que se asegure el anonimato y privacidad de los implicados.
- La UTC difundirá tanto el procedimiento como la actividad registrada a lo largo de cada curso académico, de acuerdo a lo descrito en el proceso P6.1 Información pública disponible.



ANEXOS

MPSGIC-P2.8-Anexo 1: Hoja de incidencias

HOJA DE INCIDENCIAS.

COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE (NOMBRE DEL CENTRO)

Nº Referencia	Origen	Solicitante	Colectivo	Fecha de Solicitud	Tipo de Solicitud	Asunto	Fecha de Resolución	Responsable
	OPINA Órganos de Representación de estudiantes Tutor	Apellidos, Nombre	PDI PAS ALUMNO EMPLEADOR		Incidencia Reclamación Sugerencia	Breve descripción		Responsable del título Coordinador de Calidad Decano/Director del Centro

_____ a ____ de _____ de 20__



FORMULARIO DE RECLAMACIONES

RELACIÓN CON LA UNIVERSIDAD

- Estudiante/ titulado
- PAS
- PDI
- Empresa/ Entidad
- Otros

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos.....
 D.N.I.....
 Correo Electrónico.....
 Teléfono de contacto.....

DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

DOCUMENTACIÓN APORTADA ¹

¹ En el caso de poseer documentación que apoye la reclamación, ésta será nombrada en este espacio y depositada en Secretaría.

_____ a ____ de _____ de 20__

Se garantiza la absoluta confidencialidad de esta reclamación