



# INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

---

**P03/SP07**

### DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

<b>Nombre:</b> Incidencias, reclamaciones, consultas y sugerencias.		
<b>Código:</b> P03/SP07	<b>Revisión:</b> 3	<b>Fecha:</b> 12/12/2023
<p><b>Descripción:</b> Subproceso establecido que define los criterios para la gestión y la revisión de reclamaciones/quejas/consultas/sugerencias y felicitaciones en la Universidad Europea del Atlántico. Responde al Criterio 3 “Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes” dentro del Programa AUDIT (2020 v.03), antigua Directriz “Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes” (2016 v.02). Este criterio hace referencia a los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad comprobar que las acciones que se emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.</p>		
<b>Propietario:</b> Servicio de Alumnos y Becas / Gabinete de Calidad y Estudios / Defensoría Universitaria.		

### RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
A	25/11/2013	Borrador inicial	Todas
00	24/04/2014	Añadido Propietario/Responsables/Descripciones	Todas
01	25/05/2015	Modificado propietario, incluidas definiciones, descripción del proceso, eliminado desarrollo, modificado diagrama de flujo y actualizado indicadores y archivo	Todas
02	26/07/2022	Corrección de erratas y actualización de nombres de procesos para coherencia del SGIC para auditoría de diseño (AUDIT)	Todas
03	12/12/2023	Ajustes descripción al modelo AUDIT v.3.0, actualización referencias normativas, inclusión del canal interno de información, revisión de responsabilidades.	Todas

## Índice

1. Definición .....	4
1.1. Objeto.....	4
1.2. Cliente(s) .....	4
1.3. Alcance .....	4
1.4. Referencias .....	4
1.5. Definiciones.....	4
2. Descripción del proceso .....	5
3. Diagrama de flujo .....	8
4. Responsabilidades .....	9
5. Conexión con otros subprocesos.....	9
6. Seguimiento y medición: Indicadores .....	9
7. Archivo.....	9

## 1. Definición

### 1.1. Objeto

El objeto del siguiente procedimiento es establecer los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad Europea del Atlántico gestionar la tramitación de las reclamaciones/quejas y consultas de los miembros de la Comunidad Universitaria derivadas de las actividades desarrolladas en el funcionamiento de los Centros, Titulaciones y Servicios Administrativos. Se incluye el tratamiento de los trámites recibidos a través del “Canal Ético de la Universidad Europea del Atlántico” (Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción).

Responde al Criterio 3 “Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes” dentro del Programa AUDIT (2020 v.03), antigua Directriz “Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes” (2016 v.02).







### 1.2. Cliente(s)

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria que se vea afectado por su funcionamiento podrá plantear una reclamación/queja o consulta, así como la comunicación de sugerencias y felicitaciones a la Universidad Europea del Atlántico, de acuerdo con el procedimiento que aquí se detalla.

### 1.3. Alcance

Es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones, consultas, sugerencias y felicitaciones presentadas por cualquier canal, y sobre cualquier actividad, pudiendo hacer referencia a asuntos muy diversos: docencia, temas personales, infraestructuras, etc. Incluye la gestión de comunicaciones a través del “Canal Ético de la Universidad Europea del Atlántico”.

### 1.4. Referencias

-  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.
-  Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
-  Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
-  Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
-  Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
-  Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea del Atlántico y otra normativa de la universidad, en vigor.
-  Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Europea del Atlántico.

### 1.5. Definiciones

- Defensoría Universitaria: figura encargada de garantizar y defender los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, así como de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea del Atlántico.
- Incidencia: suceso que tiene relación directa o indirecta sobre el desarrollo normal de las actividades realizadas en la Universidad.
- Reclamación: comunicación, normalmente por escrito, de una falta de satisfacción en el servicio prestado.
- Sugerencia: propuesta por parte de los grupos de interés sobre un aspecto del funcionamiento o servicio de la Universidad.
- Observación: comentario u opinión personal de los grupos de interés sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento o servicio de la Universidad.

## 2. Descripción del proceso

A través de la web de la Universidad Europea del Atlántico se dispone de un enlace al “Sistema Interno de Información”, desde el cual puede procederse a la comunicación tanto de Incidencias

### RECLAMACIONES, QUEJAS, INCIDENCIAS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES

No se admitirán los siguientes trámites:

- ✘ Autor no identificado en caso de incidencias, quejas y reclamaciones.
- ✘ Las presentadas por quien carezca de derecho subjetivo o interés legítimo afectado por la cuestión objeto de la solicitud.
- ✘ Las formuladas manifiestamente sin fundamento.
- ✘ Las relativas a procedimientos electorales.
- ✘ Aquellas cuya tramitación pueda causar un perjuicio injustificado a los derechos subjetivos o intereses legítimos de terceras personas.
- ✘ Las que tengan por objeto asuntos extraños al orden académico.
- ✘ Aquellas que estén pendientes de resolución judicial o administrativa, sin perjuicio de que la Defensoría Universitaria pueda hacer uso de sus facultades de conciliación o mediación para lograr un acuerdo entre las partes que pueda poner fin al litigio.
- ✘ Aquellas que carezcan de los requisitos formales exigidos. Si bien en este caso, antes de no admitir la solicitud, se deberá requerir al solicitante para que subsane el defecto en el plazo de 10 días, advirtiéndole que, en caso de no producirse la subsanación en ese plazo, se declarará la inadmisión de la misma.

Las **reclamaciones/quejas** dirigidas a la Defensoría Universitaria serán presentadas en Servicio de Alumnos y Becas o Secretaría Académica mediante escrito razonado firmado por el interesado(s), en el que consten los datos personales, así como el domicilio a efectos de notificación.

Las solicitudes deberán ir acompañadas de aquellos documentos que puedan servir para esclarecer los hechos, sin perjuicio de la facultad del Defensor de requerir cualesquiera otros documentos o información que considere oportunos. El original de la Solicitud es sellado y se conserva en Servicio de Alumnos y Becas, emitiéndose dos copias: una para el solicitante y otra para la Defensoría Universitaria.

Por otro lado, el Gabinete de Calidad y Estudios tiene a disposición de cualquier grupo de interés un Buzón a través de la página WEB de la Universidad Europea del Atlántico para recopilar **incidencias, sugerencias y opiniones**.

El Gabinete de Calidad y Estudios revisará los canales de atención establecidos para atender a los diferentes grupos de interés según la naturaleza de los trámites. Con una periodicidad mínima trianual, o cuando se considere necesario desde el Gabinete de Calidad y Estudios, publicará y difundirá a los diferentes grupos de interés los canales y forma de interacción para formalizar estos trámites.

El Gabinete de Calidad y Estudios o Servicio de Alumnos y Becas, según el canal correspondiente empleado, recopilará la documentación debidamente cumplimentada y realizará una primera valoración de la admisión o no del trámite. Para ello se valorará si se ajusta al espíritu de la normativa vigente y si es coherente con los criterios y política de la Universidad.

Una vez admitida la comunicación, el Gabinete de Calidad y Estudios o Servicio de Alumnos y Becas, según corresponda, derivará al responsable del servicio correspondiente el trámite aceptado, con el objetivo de que se realicen las acciones oportunas para su resolución, para ello se valorará la naturaleza del trámite, su alcance y cómo éste afecta a los grupos de interés.

El Responsable de la unidad afectada definirá un paquete de acciones correctivas a seguir para solucionar el trámite de forma rápida y eficaz en el caso de que proceda. Será el encargado de poner en marcha el paquete de acciones correctivas y en caso de las Sugerencias que se consideren viables la unidad afectada planificará cómo se van a implementar y cómo se evaluarán las acciones llevadas a cabo para la mejora del servicio.

Así mismo, el Responsable de la Unidad afectada decidirá el tiempo de resolución (incidencias) o implantación (sugerencias), procurando no superar el horizonte temporal de cuatro meses a partir de su recepción, bien resolviendo motivadamente o bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva.

El Responsable de la Unidad evaluará si las acciones correctivas son eficaces resolviendo el trámite y verificará la satisfacción de la persona implicada, realizando un seguimiento personalizado de cada caso. Informará al Gabinete de Calidad y Estudios o a Servicio de Alumnos y Becas, según corresponda, del momento del cierre de la incidencia/sugerencia, indicando brevemente las acciones realizadas en su resolución.

En última instancia se considerará que el reclamante está satisfecho si en el mismo curso académico no presenta una reclamación con el mismo problema tratado anteriormente.

En los casos que intervenga la Defensoría Universitaria, éste promoverá la oportuna investigación para el esclarecimiento de la reclamación, solicitando por escrito a la dependencia o persona cuya actuación motiva el asunto que en el plazo de 15 días hábiles le sean entregados los informes y alegaciones oportunos. Las consultas o solicitudes de información pueden llevar o no gestiones derivadas resueltas a corto plazo por la Defensoría Universitaria.

Cuando un mismo asunto sea objeto de reclamaciones reiteradas o el reclamante no estuviera satisfecho una vez emitida la resolución por parte del Defensor, éste tendrá la autoridad para decidir, con base en toda la información disponible, si reabrir de nuevo la reclamación o desestimar la petición. En caso necesario puede recabar información complementaria para la toma de decisiones.

El Gabinete de Calidad y Estudios analizará anualmente, durante la revisión anual del SGIC, los trámites y sus resoluciones recibidas durante el curso tanto a través del Buzón-web como presencialmente en el Servicio de Alumnos y Becas, pudiendo establecer acciones correctivas de aplicación a los procesos establecidos en el SGIC cuando corresponda.

## CANAL ÉTICO DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA DEL ATLÁNTICO

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre **infracciones normativas y de lucha contra la corrupción**, la Universidad Europea del Atlántico ha implantado un sistema interno de información. Este sistema cumple con la finalidad de la citada Ley permitiendo que las personas físicas puedan informar sobre alguna de las acciones u omisiones a las que se refiere su artículo 2, fundamentalmente infracciones del Derecho de la UE e infracciones penales o administrativas graves o muy graves.

La implementación de este sistema de información busca crear un entorno seguro y confiable para que los informantes denuncien posibles infracciones o delitos sin temor a represalias y contribuyan así a la lucha contra la corrupción. Está limitado a quienes trabajan, colaboran o participan en un contexto laboral, profesional o de gobierno con la Universidad o trabajan para o bajo la supervisión y dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores de la Universidad Europea del Atlántico.

El informante podrá realizar comunicaciones a través del “Canal Ético de la Universidad Europea del Atlántico” de manera totalmente anónima. La confidencialidad de los datos estará garantizada durante todo el proceso de gestión del trámite derivado de la comunicación. En las comunicaciones realizadas de manera anónima se le proporcionará al informante un número de seguimiento para poder realizar el seguimiento del trámite si lo deseara; si el informante lo desea. Para ello accederá al “Canal Ético” a través del enlace habilitado como parte del Sistema Interno de Información de la Universidad Europea del Atlántico.

A través de esta plataforma el informante incluirá una descripción de los hechos que pretende comunicar, fecha en que se produjeron los hechos o si continúan ocurriendo, lugar donde han tenido o tienen lugar los hechos a comunica, medio por el que el informante es conocedor de dichos hechos y si ha informado a otra entidad u organismo de los mismos. Será posible adjuntar varios archivos a la comunicación que permitan presentar evidencias de los hechos ocurridos.

Finalizada la introducción en la plataforma informática de la información correspondiente a los hechos que quieren comunicarse, el informante podrá revisar la totalidad de los datos antes de proceder al registro de entrada de la comunicación.

Enviada la comunicación, esta quedará registrada y se le suministra al informador un código alfanumérico único que permitirá, por un lado, acceder posteriormente al trámite al informante, y por otro lado, el seguimiento y gestión de las comunicaciones recibidas al responsable del Canal Ético conforme a la Ley 2/2023.

El Responsable del Canal Ético dispondrá de un máximo de 7 días para para realizar una evaluación preliminar de la comunicación, determinando su relevancia, gravedad y veracidad.

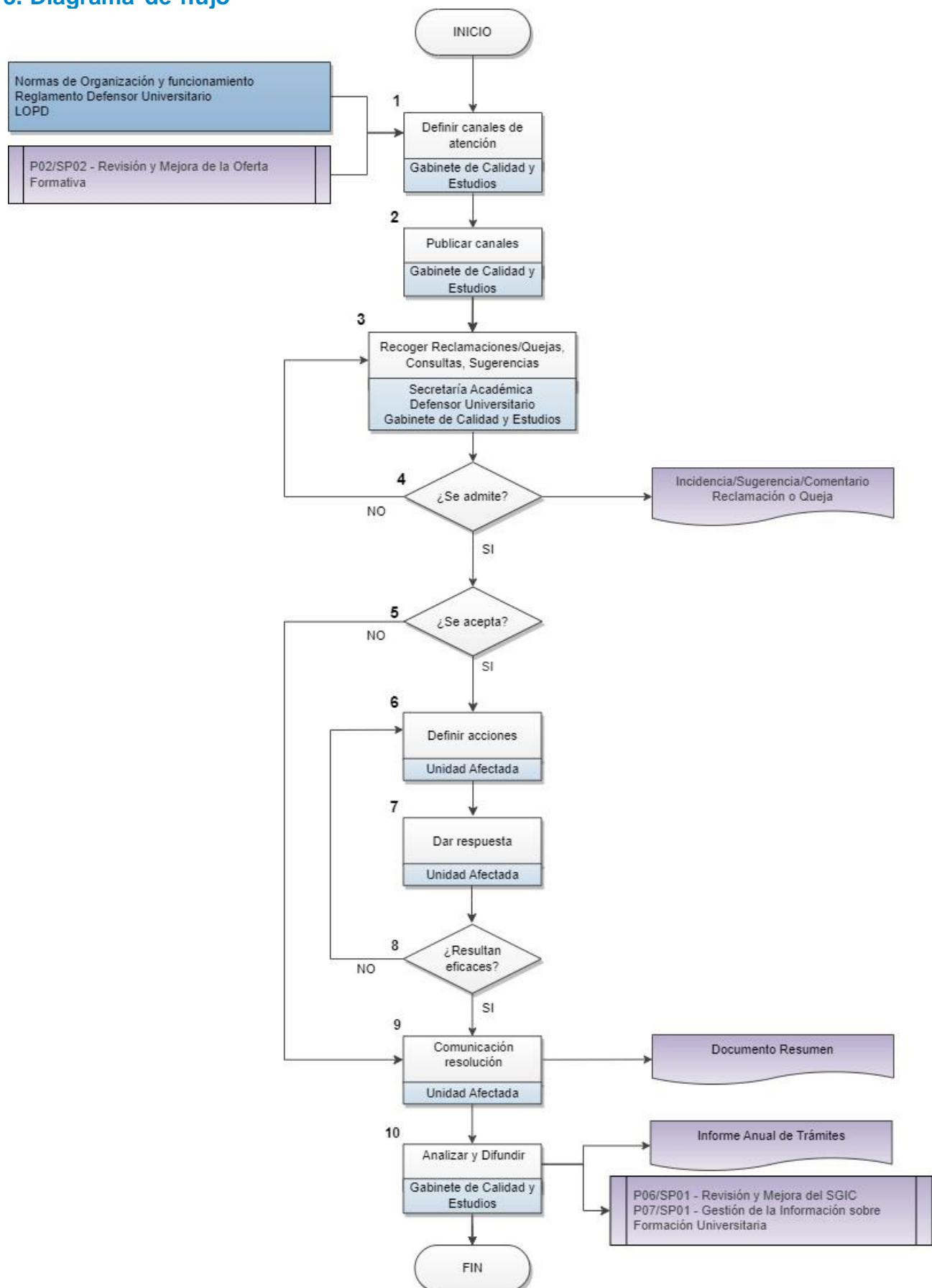
Aceptada la comunicación, el Responsable del Canal Ético procederá a la investigación o análisis detallado de la misma disponiendo para ello de un máximo de tres meses desde dicha aceptación. Durante este proceso el Responsable podrá solicitar documentación adicional si fuera necesario, tanto al informante como a cualquier otro miembro del personal de la Universidad Europea del Atlántico que considere relevante para la investigación. Todas las comunicaciones quedarán registradas a través de la plataforma informática. En el caso de comunicaciones anónimas, será responsabilidad del informante el acceso periódico a través del código alfanumérico único suministrado en el momento del registro de la comunicación, así como atender cualquier petición que a través de la plataforma informática se les requiera.

Transcurridos un máximo de tres meses desde la aceptación de la comunicación e inicio de la investigación el Responsable del Canal Ético procederá a la comunicación al informante de la finalización de dichas investigaciones y el inicio de las acciones legales pertinentes por parte de la Universidad. De igual modo, en caso de ser desestimada finalmente por falta de pruebas o por no quedar clara la veracidad de los hechos, se le comunicará dicha situación al informante.

La Universidad Europea del Atlántico se reserva el derecho a archivar/desestimar comunicaciones realizadas cuando los propios informantes no den contestación, en un margen de 15 días naturales, a los requerimientos/preguntas planteados por parte de la Universidad para el avance en la investigación del caso planteado.

En caso de confirmarse la veracidad de los hechos denunciados, la Universidad procederá a tomar medidas correctivas o preventivas adecuadas para abordar la situación. Estas acciones pueden incluir cambios en políticas, procedimientos internos o medidas disciplinarias según corresponda.





### 3. Diagrama de flujo





## 4. Responsabilidades

Paso	Servicio de Alumnos y Becas	Defensoría Universitaria	Gabinete de Calidad y Estudios	Unidad Afectada	Rectorado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

 : Decide -  : Ejecuta -  : Participa -  : Es informado

## 5. Conexión con otros subprocesos

P02/SP02 - Revisión y Mejora de la Oferta Formativa

P05/SP01 - Gestión de Recursos Materiales

P05/SP02 - Gestión de Servicios

P06/SP01 - Revisión y Mejora del SGIC

P07/SP01 - Gestión de la Información sobre Formación Universitaria

## 6. Seguimiento y medición: Indicadores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
I0307-001	Nº trámites en total en BUZON WEB
I0307-002	% de incidencias en BUZON WEB
I0307-003	% de sugerencias en BUZON WEB
I0307-004	Nº trámites PAS en BUZON WEB
I0307-005	Nº trámites PDI en BUZON WEB
I0307-006	Tiempo medio de respuesta en BUZON WEB
I0307-007	Nº de reclamaciones en Servicio de Alumnos y Becas

## 7. Archivo

CÓDIGO FORMATO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO	RESPONSABLE CUSTODIA
N/A	Entrada Incidencia/Comentario/Sugerencia	Gabinete de Calidad y Estudios
N/A	Seguimiento trámite	Unidad recibe el trámite
N/A	Entrada Reclamaciones	Servicio de Alumnos y Becas
P03SP07_BUZON	Seguimiento trámites Buzón SGIC	Gabinete de Calidad y Estudios
P03SP07_INF	Informe Resultados - Buzón SGIC y Secretaría Académica	Gabinete de Calidad y Estudios

El soporte de archivo será digital o en papel, y el tiempo de conservación será de 6 años.