



ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO

ESCUNI

Adscrita a la Universidad Complutense de Madrid

P5-00

PROCESO: GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

1. OBJETO

Este procedimiento describe el método adoptado para garantizar la correcta gestión de las *sugerencias y reclamaciones* surgidas en el desarrollo de la actividad académica o administrativa; explica también cómo la Escuela Universitaria Escuni lleva a cabo el seguimiento y mejora de las mismas.

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable a todos los actores implicados en las titulaciones impartidas en la Escuela Universitaria de Magisterio ESCUNI: estudiantes, personal docente investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS). El proceso afecta a estos grupos tanto si actúan como generadores de incidencias o como usuarios de sus actividades y servicios.

3. REFERENCIAS

- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos.
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre de Enseñanza Universitaria. Establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 30/10/2007).
- Estatutos de la Universidad Complutense
- Decreto 58/2003, de 8 de mayo (BOCM nº 125, de 28 de mayo de 2003).
- Reglamento de Régimen Interno de la E.U. Escuni.

4. DEFINICIONES

Reclamación:

Queja que se presenta formalmente, de acuerdo con el procedimiento administrativo de Gestión de Sugerencias y Reclamaciones, por la que el interesado solicita la reparación de algún perjuicio derivado del funcionamiento de algunos de los servicios que presta el Centro.

Sugerencia:

Propuesta sobre alguna actividad o servicio del Centro, que tiene como objetivo la mejora de dicha actividad/servicio.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**Propietario:**

La Escuela Universitaria de Magisterio ESCUNI, representada por la Comisión de Calidad.

Desarrollo:

Desde ESCUNI se ofrecen diferentes canales de atención a los colectivos que integran la comunidad universitaria. De esta manera, se quiere atender todas las propuestas que se realicen, con el objeto de mejorar el funcionamiento de la Escuela.

Para facilitar a los grupos de interés la presentación de reclamaciones y sugerencias se seguirá el siguiente procedimiento:

- Los estudiantes, PDI y PAS son informados a través de página Web y de las Guías del Curso del proceso a seguir para presentar reclamaciones o sugerencias.
- Las reclamaciones y sugerencias serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su correo electrónico a efectos de notificación; en dicho escrito se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación/sugerencia, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación o sugerencia.
- Las reclamaciones y sugerencias se harán llegar a la Comisión de Calidad a través del correo electrónico: reclamaciones@escuni.com
- La Comisión de Calidad efectuará el registro de todas las reclamaciones y sugerencias. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
- La Comisión no admitirá las reclamaciones, sugerencias y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.

En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

- La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
- En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
- Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
- En todo caso la Comisión de Calidad resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación/sugerencia.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de reclamaciones y sugerencias no son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos del Centro.

Seguimiento y medición.

La Comisión de Calidad elaborará anualmente un informe con las sugerencias y reclamaciones que se han recibido, así como las respuestas que el Centro ha dado a las mismas.

Los indicadores que se tendrán en cuenta serán los siguientes:

- Número de reclamaciones recibidas por curso académico
- Número de sugerencias recibidas por curso académico

- Tasa de resolución de reclamaciones
- Tasa de sugerencias a las que se ha respondido favorablemente.
- Motivo más frecuente de reclamaciones.

6. RESPONSABLES

Junta de Escuela de la E.U. ESCUNI: Recibe el informe anual elaborado por la Comisión de Calidad, lo analiza y lo aprueba.

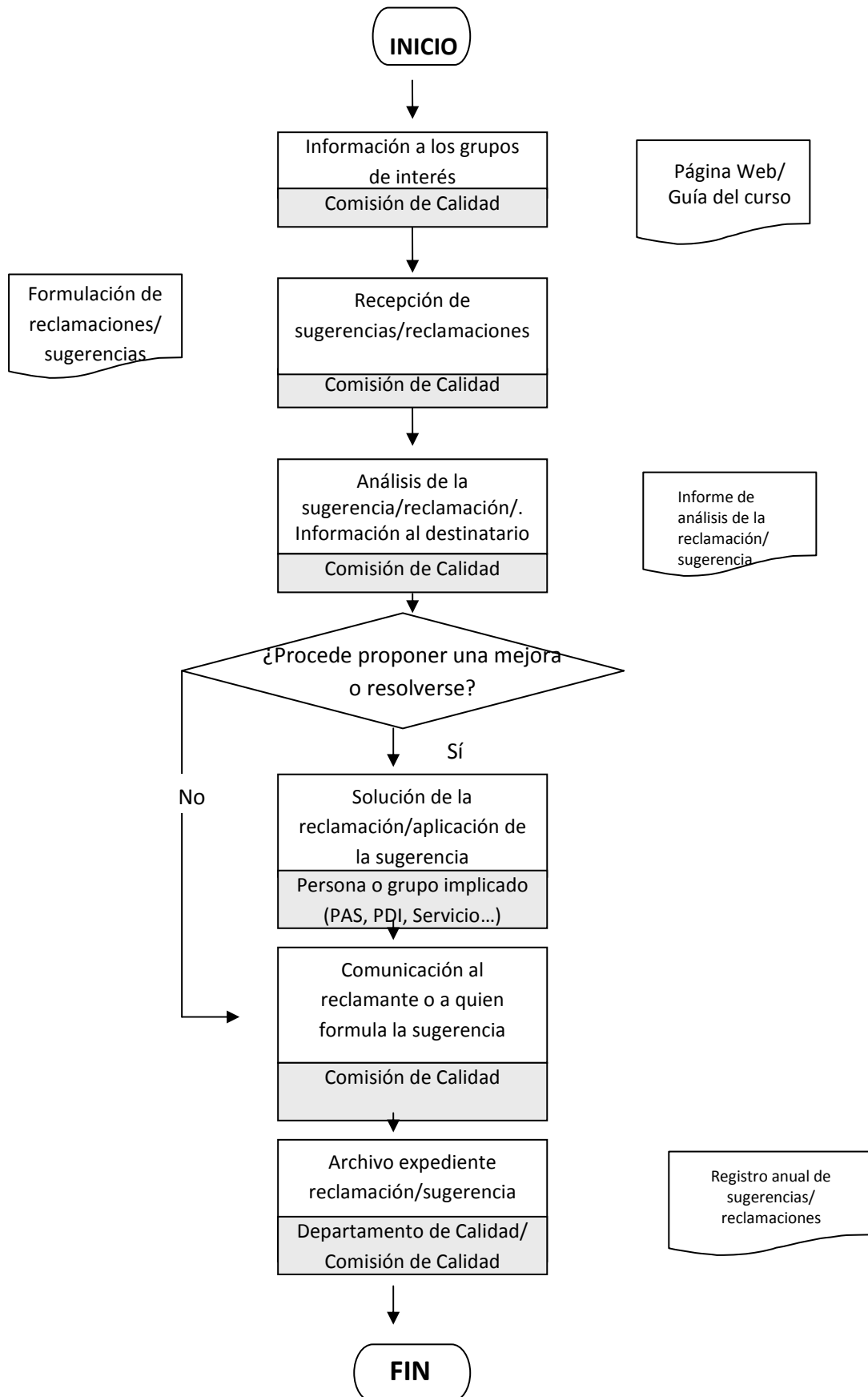
Comisión de Calidad de la E.U. ESCUNI: Recoge, analiza y da respuesta a las sugerencias y reclamaciones recibidas; realiza el informe anual garantizando que se apliquen las mejoras acordadas.

7. ARCHIVO DOCUMENTAL

Identificación registro o evidencia	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Documento que aprueba la normativa interna sobre reclamaciones y sugerencias de la Escuela	Digital y/o papel	Comisión de Calidad de la E.U. Escuni	Indefinido
Expedientes de reclamaciones y sugerencias de la E.U. Escuni	Digital y/o papel	Comisión de Calidad de la E.U. Escuni	5 años
Informes anuales de reclamaciones y sugerencias de la E.U. Escuni	Digital y/o papel	Comisión de Calidad de la E.U. Escuni	5 años

8. FLUJOGRAMA

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	SALIDAS
----------	-------------------------	---------



9. ANEXOS

- 9.1.** Hoja de sugerencias y reclamaciones.
- 9.2.** Análisis de sugerencias y reclamaciones.
- 9.3.** Registro anual de sugerencias y reclamaciones.