III.1. Instrucción Conjunta del Vicerrectorado de Docencia, Innovación Educativa y Calidad y de la Gerencia que regula la tramitación de Quejas y Sugerencias ante la Universidad Autónoma de Madrid

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales fija las bases para el desarrollo de sistemas de garantía de calidad en la Educación Superior, incluyendo requerimientos específicos sobre los elementos de aseguramiento y mejora de la calidad aplicables a los títulos y que pueden tener un alcance específico del título o estar recogidos en un sistema propio del centro de impartición de la titulación. Desde la aprobación de este Real Decreto las universidades madrileñas han dado los pasos necesarios para el desarrollo de sistemas internos de garantía de calidad, tomando como referencia el modelo voluntario AUDIT desarrollado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA). El Real Decreto 420/2015 recoge que el certificado de implantación de su sistema de garantía interno de calidad podrá ser expedido por ANECA o por los órganos de evaluación que la ley de las comunidades autónomas determine y que estén inscritos en el Registro Europeo de Agencias de Calidad - European Quality Assurance Register (EQAR). El proceso a desarrollar por los órganos de evaluación para emitir este certificado deberá seguir el protocolo que, a propuesta del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, se establezca en el seno de la Conferencia General de Política Universitaria.

La Fundación para el Conocimiento madri+d es el citado órgano de evaluación de la Comunidad de Madrid y desde el año 2015, en el que superó una evaluación externa coordinada por la Asociación Europea de Órganos de Evaluación de la Calidad - European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), también está inscrito en EQAR. Siguiendo las recomendaciones de la Fundación para el Conocimiento madri+d, los centros universitarios deben tener implementados instrumentos que recojan la satisfacción de los grupos de interés, y sistemas de recogida de quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejoras, y que se implementen desde las páginas webs de los centros de enseñanza superior.

En la Universidad Autónoma de Madrid, el Vicerrectorado de Docencia, Innovación educativa y Calidad, es el órgano competetente para la coordinación de los procesos de evaluación de calidad de la oferta de estudios.

Por otra parte, el documento Estrategia de la UAM 2025 recoge el proyecto de establecer un Sistema de Gestión de Calidad Integral de los servicios que conlleve el análisis de nuestros procesos de prestación de servicios a los ciudadanos, posibilitando una mejora de nuestros recursos, la simplificación administrativa, y la implantación de los servicios prestados a través de la administración electrónica. Recogiendo este mandato, y dentro de las competencias de la Gerencia de la UAM, se está desarrollando un sistema de gestión de calidad orientado a incrementar la capacidad de la Universidad para ofrecer una mejora continua en la prestación de nuestros servicios, aumentando la satisfacción de la ciudadanía en la percepción de los mismos y como apoyo a la implantación de una administración sin papeles.

En esta misma línea, la Universidad está aprobando Cartas de Servicios de las distintas unidades de la UAM, como mecanismo de comunicación que proporcione un nivel de conocimiento sobre nuestros servicios a toda la ciudadanía.

Para la correcta implantación de las Cartas de Servicio y del Sistema de Gestión de Calidad se precisa la utilización de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Uno de los instrumentos de evaluación reconocido a nivel legal, y por tanto, de implantación obligatoria, es la puesta en marcha de un buzón de quejas y sugerencias centralizado en relación a los servicios de la Universidad, que permita unificar la recepción de dichas quejas y sugerencias mediante una sóla vía, lo cuál nos permitirá poder hacer el seguimiento y el tratamiento de los datos recabados de forma eficaz.

A nivel estatal, el *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado* desarrolló unos criterios de tramitación y tratamiento de las sugerencia y quejas de los ciudadanos, dándoles el sentido de instrumento necesario para obtener iinformación sobre la opinión y percepción que los ciudadanos tenían sobre los servicios públicos. A nivel autonómico, el *Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid* establece la obligatoriedad de incluir en los organismos públicos un buzón de quejas y sugerencias.

Al aplicar la normativa vigente en relación con la administración electrónica surgida de las *leyes 39 y 40 de 2015, de Procedimiento Administrativo Común y de Régimen Jurídico de la Administración del Estado*, la UAM asume la obligación de crear las condiciones necesarias para garantizar el acceso a los ciudadanos a sus derechos, promoviendo el acceso electrónico a los servicios públicos.

Las Instruccines que se presentan siguen, igualmente, los criterios de la *Norma Internacional ISO 10002: 2004 Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente: Directrices para el tratamiento de las Quejas en las Organizaciones*. Dicha norma establece que la implementación de un buzón de quejas y sugerencias supone el incremento de la capacidad de los organismos para responder a las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del usuario de nuestros servicios al mismo tiempo que sirve de instrumento de mejora para nuestros servicios, al poder identificar tendencias que provocan quejas, con la consiguiente ayuda para poder eliminarlas y mejorar así, las servicios ofrecidos por la Universidad.

En consecuencia, mediante esta Instrucción se regula el procedimiento electrónico, como fórmula preferente de presentación de quejas y sugerencias, atendiendo, además, las vías tradicionales de presentación de las mismas. Se difundirá la Instrucción a las diferentes Unidades, Servicios, Facultades y Escuela de la Universidad, siendo de obligado cumplimiento a partir del día siguiente a su publicación en el BOUAM.

1.- Derecho de los ciudadanos a presentar quejas y sugerencias

1.1. Los ciudadanos e instituciones públicas o privadas, como usuarios de los servicios académicos, administrativos y técnicos de la Universidad Autónoma de Madrid, tienen derecho a presentar quejas por cualquier anomalía en el funcionamiento de los mismos, así como sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Universidad.

2.- Efectos de la presentación de quejas y sugerencias

2.1. Las quejas y sugerencias formuladas conforme a lo previsto en estas instrucciones no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

2.2. La presentación de una queja o sugerencia no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los ciudadanos que se consideren interesados en el procedimiento.

3.- Órganos competentes en la gestión de quejas y sugerencias

3.1. Recepción y tramitación.- La recepción de las sugerencias y quejas relativas al servicio público de la educación superior, ya sean referidas a la impartición de la docencia, al contenido de los Planes de Estudios de los títulos y/o al funcionamiento de los servicios de la Universidad Autónoma de Madrid corresponde a la Gerencia, (Área de Planificación y Calidad de los Servicios), que se encargará igualmente de su tramitación y distribución a través de la plataforma de administración electrónica ante las Unidades correspondientes aludidas en los escritos de los ciudadanos.

3.2. Respuesta y notificación de la misma.- Los responsables de las Unidades administrativas (Decanos, Vicedecanos, Administradores Gerentes, Vicegerentes, Jefes de Servicio, Directores de Área, u otros cargos con niveles similares de responsabilidad) serán los encargados de elaborar y tramitar los escritos de respuesta a las sugerencias y quejas que afecten al ámbito de su competencia y/o servicio, a través de la plataforma de administración electrónica.

3.3. Seguimiento de las quejas y sugerencias.- Las sugerencias y quejas que se reciban serán tenidas en cuenta para evaluar la calidad y mejorar la prestación de la docencia, así como del funcionamiento de los servicios administrativos y técnicos de la Universidad y de la atención que se presta al ciudadano.

El Vicerrectorado de Docencia, Innovación educativa y Calidad realizará, el seguimiento de la gestión de las sugerencias y quejas que se presenten sobre las materias relativas a las enseñanzas impartidas por la Universidad. A su vez, la Gerencia realizará el seguimiento de la gestión de las sugerencias y quejas que se presenten sobre el funcionamiento de los servicios administrativos y técnicos de la Universidad.

Las quejas y sugerencias aportan información relevante y directa sobre la percepción de funcionamiento de los servicios prestados a los ciudadanos. Igualmente, son una referencia que permiten a la Universidad tomar acciones para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de quejas a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia,

respectivamente. Además, una sugerencia o queja suele llevar acompañada una idea de mejora, que puede ser utilizada por la Universidad para adaptar sus servicios a las necesidades de los ciudadanos. Por ello, todas las quejas serán objeto de clasificación y posterior análisis para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas. Igualmente, se tomarán acciones regularmente para determinar el nivel de satisfacción de los reclamantes con el proceso de tratamiento de las quejas. Éstas pueden tomar la forma de encuestas aleatorias a reclamantes u otras técnicas.

4.- Presentación de Quejas y Sugerencias

La presentación de la queja y sugerencia por parte de los usuarios de los servicios de la Universidad será, preferentemente, a través de la plataforma de Administración Electrónica, mediante el formulario que se adjunta en el siguiente link: Buzón Quejas y Sugerencias

No obstante, las quejas y sugerencias se podrán seguir presentando a través de correo postal o correo electrónico, así como de forma presencial en cualquier dependencia de la Universidad.

Independientemente del canal utilizado por el interesado para la presentación de la solicitud, la queja o sugerencia será gestionada mediante la plataforma de e-Administración, de la siguiente forma:

De manera electrónica, haciendo uso de los siguientes medios:

- Para los estudiantes de la UAM:

  Usuario y contraseña de la UAM: para utilizar este acceso debe introducir su cuenta de correo institucional de la Universidad Autónoma de Madrid y la contraseña asociada al mismo, según se establece en la Resolución "Sistemas de identificación y autenticación distintos de la Firma Electrónica Avanzada", disponible en el apartado "Normativa reguladora" de la sección "Sede" de la Sede electrónica

- Para el resto de usuarios:

Acceso con cl@ve: se usa para el resto de usuarios que no tengan correo institucional de la Universidad Autónoma de Madrid y que, o bien tengan un certificado electrónico, o sean usuarios del sistema Cl@ve Identificación.

El interesado deberá completar el Formulario on-line de Quejas o Sugerencias (Anexo I que se adjunta) y además podrá anexar aquella documentación que considere necesaria para reforzar o aclarar lo expuesto.

Tanto el formulario como, en su caso, la documentación anexada, serán firmados electrónicamente por el interesado con su certificado y registrados automáticamente de entrada en la plataforma de administración electrónica de la UAM.

Se admitirán solicitudes de manera presencial, personándose el interesado o un tercero en su representación, en las Oficinas de asistencia en materia de Registro de la Universidad para presentar la queja o sugerencia. En este caso, el funcionario habilitado prestará ayuda al ciudadano para completar el formulario de Queja o Sugerencia, (según Anexo I) al que se incorporará la firma manuscrita del interesado. Además, se podrá anexar aquella documentación que el interesado quiera aportar. Una vez que el interesado firme manualmente el formulario, será registrado de entrada en la Oficina de asistencia en materia de Registro de la Universidad, y se tendrá por iniciado el trámite ante Gerencia.

Se admitirán, igualmente solicitudes que lleguen a la Universidad por correo postal, procediéndose a registrar el escrito en la Oficina de asistencia en materia de Registro, dándose por iniciado el trámite ante Gerencia.
Igualmente se podrá recibir el escrito de queja o sugerencia desde cualquier registro mencionado en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través de dirección de correo electrónico que faciliten en la solicitud.

5. Tramitación de las Quejas y Sugerencias

Una vez recibida la sugerencia o queja por la Gerencia, será tramitada ante la unidad objeto de la misma, a través del sistema electrónico, con la recomendación de que la respuesta se notifique al interesado dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o queja en la Universidad.

Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se adjunta como Anexo II a esta instrucción.

6. Contestación de las Quejas y Sugerencias

6.1. El órgano competente para la contestación a la sugerencia o queja, promoverá las oportunas actuaciones para el esclarecimiento de los planteamientos que se formulen en la misma.

6.2. Tras recabar la información necesaria, se procederá a la elaboración de la contestación correspondiente. Si se precisa mayor información del ciudadano, podrá requerírsele ampliación de datos y/o documentación, en el plazo de dos días hábiles.

6.3 . Se rechazarán aquellas sugerencias o reclamaciones en las que se advierta carencia de fundamento o inexistencia de pretensión.

6.4. Los criterios de calidad que han de regir en las contestaciones a las sugerencias y quejas de los ciudadanos son:

a) Personalización de la respuesta, evitando las cartas tipo.
b) Respuesta ajustada a lo planteado en la sugerencia o reclamación. Deberá hacerse referencia a los informes internos recabados para formular la contestación y a su contenido en el caso en que dichos informes sean determinantes.
c) Agradecimiento de la sugerencia o reclamación, explicando la utilidad de su recepción como medio para conocer la opinión del ciudadano.
d) Análisis y aclaración de los hechos.
e) Omisión de términos técnicos, precisándose su significado cuando su empleo sea necesario.

7.- Tratamiento de los datos de carácter personal

Además de asegurar la confidencialidad de los usuarios que presenten alguna queja o sugerencia, la Universidad Autónoma de Madrid asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que se puedan recabar, en su caso, en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal.

ANEXO I

FORMULARIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

I. DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos*	Click here to enter text.	**D.N.I.***	Click here to enter text.
Correo electrónico *	Click here to enter text.	**Teléfono/Móvil**	Click here to enter text.
Perfil del solicitante*	Choose an item.		
Vía de contestación elegida	◉ Correo electrónico ○ Correo postal		
DOMICILIO			
Tipo Vía*	Click here to enter text.	**Nombre de la vía***	Click here to enter text.
Número Vía *	Click here to enter text.	**Código Postal***	Click here to enter text.
Provincia*	Click here to enter text.	**Localidad***	Click here to enter text.

II. DATOS QUEJA/SUGERENCIA

Tipo de solicitud*	Choose an item.
Asunto sobre el que versa la queja/sugerencia*	
Choose an item.	
Servicio sobre el que se presenta la queja/sugerencia:*	
Choose an item.	
Descripción de los hechos sobre los que se presenta la queja/sugerencia*	
Click here to enter text.	

*(campos obligatorios a rellenar)

III. FIRMA

En Click here to enter text. , a Click here to enter a date.

Fdo.: Click here to enter text.

(Firma)

A la atención de la Gerencia de la Universidad Autónoma de Madrid (Área de Planificación y Calidad)

ANEXO II

ASPECTOS SOBRE LOS QUE PUEDE VERSAR LA QUEJA O SUGERENCIA EN RELACIÓN AL SERVICIO PRESTADO AL CIUDADANO

1.- INFORMACIÓN

I.1. Accesibilidad de las instalaciones:
- 1.1.1. Presencial
- 1.1.2. Telefónica
- 1.1.3. Telemática

I.2. Calidad de la información:
- 1.2.1. Información deficiente o incompleta
- 1.2.2. Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario
- 1.2.3. Nivel de definición de los requisitos previos

1. TRATO A LOS CIUDADANOS
- 2.1. Falta de amabilidad, cortesía o educación
- 2.2. Falta de interés en ayudar al ciudadano
- 2.3. Autoritarismo
- 2.4. Falta de equidad en el trato
- 2.5. Conocimientos y ayuda de los funcionarios.
- 2.6. Nivel de comprensión de los problemas planteados

3.- CALIDAD DEL SERVICIO
- 3.1. Falta de simplicidad del procedimiento administrativo
- 3.2. Tiempos de espera excesivos
- 3.3. Problemas de coordinación entre departamentos
- 3.4. Petición de documentación innecesaria
- 3.5. Falta de recursos humanos
- 3.6. Horarios
- 3.7. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
- 3.8. Otras incidencias en la gestión

4.- CALIDAD DE LAS TITULACIONES
- 4.1. Asignaturas
- 4.2. Titulaciones
- 4.3. Movilidad
- 4-4. Prácticas Externas

5.- INSTALACIONES
- 5.1. Accesibilidad de las instalaciones
- 5.2. Barreras físicas o arquitectónicas
- 5.3. Condiciones ambientales y físicas
- 5.4. Recursos tecnológicos
- 5.5. Mobiliario
- 5.6. Falta de espacios o inadecuación de los existentes

6.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS

7.- OTRAS