

| | | |
|--|--|---|
| FICHA DE PROCEDIMIENTO  |  | Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03 |
| | Gestión de quejas y sugerencias de mejora | Página: 1 de 11 |

Procedimiento 6.4

Gestión de quejas y sugerencias de mejora

ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Descripción del procedimiento:
 - 4.1. Quejas y sugerencias de mejora presentadas a través de la sede electrónica.
 - 4.2. Quejas y sugerencias de mejora realizadas por otro medio distinto a la sede electrónica.
 - 4.3. Resultados y tratamiento de las quejas y sugerencias de mejora.
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Normativa aplicable y otra documentación de referencia
7. Registros y otras evidencias del procedimiento
 - 7.1. Registro del SIGC
 - 7.2. Otras evidencias del procedimiento

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|--|-------------------|
| Equipo de trabajo "SISCAL-UAM", Grupo de Trabajo de la CGC y Equipo Decanal | Comisión de Garantía de Calidad (CGC) | Junta de Facultad |
| | Fecha: 2022-09-13 | Fecha: 2022-11-03 |

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p>  |  | <p>Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p> |
| | <p style="text-align: center;">Gestión de quejas y sugerencias de mejora</p> | <p>Página: 2 de 11</p> |

| Resumen de cambios | |
|--|--|
| Número: 01 | Fecha: 2022-06 |
| <p>Cambios introducidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recodificación y actualización de las fichas E5-F3 y E5-F4 del SIGC-UAM • Mejora y simplificación de la redacción • Actualización de la descripción de los procesos | <p>Motivo modificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del SIGC-UAM a la guía SISCAL para la acreditación de centros |

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p>  |  | <p>Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p> |
| | <p style="text-align: center;">Gestión de quejas y sugerencias de mejora</p> | <p>Página: 3 de 11</p> |

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es definir los mecanismos de recogida y gestión de las quejas y sugerencias de mejora dirigidas a la Facultad de Medicina.

2. Alcance

Este procedimiento será de aplicación en todos los títulos oficiales impartidos y coordinados por la Facultad de Medicina y a todos los grupos de interés vinculados a los mismos.

- **Se entiende por queja** la expresión de insatisfacción realizada por un usuario motivada por la percepción negativa con respecto a un servicio, procedimiento, o situación en la universidad.
- **Se entiende por sugerencia de mejora** la propuesta realizada por un usuario que sirve como elemento de análisis para la mejora de un servicio, procedimiento o situación en la universidad.

No se debe confundir queja o sugerencia de mejora con una reclamación. Una reclamación es la expresión formal de desacuerdo contra una decisión, resolución o actuación concreta de la Universidad en relación con algún aspecto que afecta directamente a los derechos del solicitante. En este caso el interesado puede optar por cualquiera de los procedimientos descritos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. Responsabilidades

3.1. A nivel de la Facultad:

- Todos aquellos servicios y/o departamentos susceptibles de recibir una queja y/o sugerencia de mejora.

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p>  |  | <p>Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p> |
| | <p style="text-align: center;">Gestión de quejas y sugerencias de mejora</p> | <p>Página: 4 de 11</p> |

- La Oficina de Registro de la Facultad.
- Las Comisiones Técnicas de Seguimiento de Titulación (CTS).
- El Equipo Decanal y el Vicedecanato correspondiente.
- La Administración-Gerencia de la Facultad.
- El Decano o la Decana.

3.2. A nivel de la Universidad:

- El responsable y/o empleado de cada servicio con competencia para contestar una queja o sugerencia de mejora.
- La Unidad de Calidad de los Estudios (UCE).
- Oficinas de asistencia en materia de registro de la Universidad.
- El Área de calidad de la Dirección de Planificación y Calidad I.
- El Vicerrectorado con competencia en materia de calidad.
- La Gerencia.
- El Rector o Rectora.

4. Descripción del procedimiento

Las quejas y sugerencias de mejora presentadas de acuerdo al procedimiento descrito en este documento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionará en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que pudieran ejercitar los interesados según la normativa vigente.

Los ciudadanos e instituciones públicas o privadas, así 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, y

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p>  |  | <p>Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p> |
| | <p style="text-align: center;">Gestión de quejas y sugerencias de mejora</p> | <p>Página: 5 de 11</p> |

sugerencias de mejora relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Universidad. Podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas. Se presentarán preferiblemente a través de la sede electrónica y, dependiendo de la vía utilizada o cuando se requiera una respuesta, no podrán ser anónimas.

El procedimiento que regula la tramitación de quejas y sugerencias de mejora a través de la sede electrónica, de manera presencial ante un registro o por correo postal se regirá por la normativa publicada en el BOUAM del 12 de abril de 2019 denominada "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". Las quejas y sugerencias comunicadas por otros medios y descritas en el apartado 4.2.3 de esta ficha no se encuentran reguladas bajo dicha Instrucción.

4.1. Presentación de quejas y sugerencias de mejora a través de la sede electrónica (vía preferente):

4.1.1. Acceso a la sede electrónica.

- Estudiantes y personal de la UAM. A través de su cuenta de correo institucional de la UAM 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.
- Personal ajeno a la UAM. Mediante DNI electrónico, certificado electrónico reconocido, o bien como usuarios del sistema CI@ve Identificación.

4.1.2. Cumplimentación y firma de la solicitud. Una vez dentro de la sede electrónica el interesado debe completar el formulario on-line de quejas y/o sugerencias que se le muestra con la posibilidad de anexar aquella documentación que considere necesaria para reforzar o aclarar lo expuesto. Tanto el formulario online como,

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p>  |  | <p>Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p> |
| | <p style="text-align: center;">Gestión de quejas y sugerencias de mejora</p> | <p>Página: 6 de 11</p> |

en su caso, la documentación anexada, serán firmados electrónicamente por el interesado, siempre guiado por las páginas de navegación propias de la sede, generando automáticamente un registro de entrada con la queja o sugerencia que será enviado directamente a la Gerencia. Se puede consultar el modelo de formulario online en el anexo I del referido documento denominado “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”.

4.1.3. Tramitación de las quejas y sugerencias relativas a los estudios.

- El interesado recibe constancia de la solicitud presentada a través de un correo electrónico en la dirección facilitada al rellenar la solicitud.
- La recepción de las quejas y sugerencias de mejora corresponde a la Gerencia, siendo el Área de Calidad y Responsabilidad Social la encargada de su tramitación, distribución y seguimiento implicando a los servicios aludidos en la solicitud.
- Una vez recibida la queja o sugerencia de mejora, desde el Área de Calidad y Responsabilidad Social se analiza su naturaleza para comprobar si la clasificación u orientación es conforme a la estructura básica de códigos que se adjunta como Anexo II a la instrucción de Gerencia y procede a remitir al Centro o área competente susceptible de elaborar la respuesta diferenciando entre queja y sugerencia referida a los servicios o a los estudios.
- En aquellos supuestos que la queja o sugerencia sea relativa a los estudios, el envío y la tramitación dirigida al Centro o área afectada llevará en copia a la Unidad de Calidad de los Estudios (UCE) para tener constancia.
- El Centro o unidad/servicio competente determina si la acepta para su tramitación o la rechaza, motivando dicho rechazo.
- Se rechazarán aquellas quejas o sugerencias en las que se advierta carencia de fundamento o inexistencia de pretensión.
- Estudio de la respuesta, que puede incluir una posible petición al interesado de datos o información adicional para clarificar su escrito. En el caso de que el Centro o unidad/servicio considere que la clasificación adjudicada

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p>  |  | <p>Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p> |
| | <p style="text-align: center;">Gestión de quejas y sugerencias de mejora</p> | <p>Página: 7 de 11</p> |

originariamente no corresponda con la final, la remitirá al Área de Calidad y Responsabilidad Social para su reclasificación y tramitación.

- La unidad/servicio competente para la contestación a la queja o sugerencia, u otros cargos con niveles similares de responsabilidad, promoverán las oportunas actuaciones para el esclarecimiento de los planteamientos que se formulen en la misma y son 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 sede electrónica.
- Los criterios de calidad que han de regir en las contestaciones a las quejas y sugerencias 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 y detectar oportunidades de mejora.
 - d) Análisis y aclaración de los hechos.
 - e) En la medida de lo posible evitar el uso de términos técnicos, precisándose su significado cuando su empleo sea necesario.
- Una vez elaborado el escrito, el responsable del Centro o unidad/servicio lo firma electrónicamente.
- Una vez firmado el documento se utilizará el servicio de notificación de la sede electrónica para dar traslado al interesado, dependiendo de lo especificado por el mismo, como forma de comunicación. Una vez se ha dado traslado del escrito de respuesta al interesado, se finalizará el expediente.

4.2. Presentación de quejas y sugerencias de mejora por medio distinto a la sede electrónica:

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p>  |  | <p>Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p> |
| | <p style="text-align: center;">Gestión de quejas y sugerencias de mejora</p> | <p>Página: 8 de 11</p> |

4.2.1. De manera presencial ante cualquier oficina de asistencia en materia de Registro de la UAM o 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. El funcionario habilitado prestará ayuda al ciudadano para completar el formulario en papel de quejas y/o sugerencias de mejora (ejemplo del formulario en el Anexo I) al que se incorporará la firma manuscrita del interesado. Además, 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.

4.2.2. Por correo postal. Se admitirán, igualmente solicitudes que lleguen a la Universidad por correo postal, dirigidas a cualquier oficina de asistencia en materia de Registro de la UAM o 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. El funcionario habilitado registrará la entrada del correo y se tendrá por iniciado el trámite ante Gerencia.

4.2.3. Todas aquellas quejas y sugerencias formuladas de manera verbal, y/o por correo electrónico, o cualquier otro medio, dirigidas al personal académico o al personal de administración y servicios podrán ser tramitadas:

En el momento en el que se formulan, contestando al interesado y facilitando una solución “in situ”, dando fin al procedimiento sin dejar registro documental.

a) tomando nota de la queja o sugerencia de mejora y elevándola al superior correspondiente para que sea tramitada según su naturaleza o importancia de las consecuencias o acciones desencadenadas:

- Al Vicedecanato con competencias en la materia.
- A las Comisiones Técnicas de Seguimiento de Titulación (CTS).
- Ser incluida en la sede electrónica escribiendo un correo a calidad.servicios@uam.es indicando el contenido de la queja o sugerencia de mejora junto con los datos identificativos del interesado (DNI, nombre completo con dos apellidos y correo electrónico si desea recibir justificante o respuesta por esta vía).

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p>  |  | <p>Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p> |
| | <p style="text-align: center;">Gestión de quejas y sugerencias de mejora</p> | <p>Página: 9 de 11</p> |

4.3. Resultados y tratamiento de las quejas y sugerencias:

- 4.3.1. Finalizado el curso académico, al Área de calidad de la Dirección de Planificación y Calidad, dependiente de la Gerencia, elabora con carácter anual un informe-resumen de todas las quejas y sugerencias de mejora tramitadas a través de la sede electrónica llegadas entre el 1 de septiembre y el 31 de agosto de cada curso académico. Así mismo, se incorpora a dicho informe, los datos extraídos de la encuesta de satisfacción de los usuarios con el procedimiento. Una vez elaborado el informe se envía a los diferentes servicios, Facultades o Centros, incluida la Unidad de Calidad de los Estudios (UCE).
- 4.3.2. El responsable de cada servicio, Facultad o Centro remite el informe a todos los interesados, y vela por su inclusión en los foros pertinentes para ser tenidas en cuenta al evaluar la calidad y mejora de 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. La UCE analiza el informe anual de quejas y sugerencias relacionadas con los estudios para recomendar y/o promover acciones generales de mejora realizando su seguimiento.
- 4.3.3. Las Comisiones de Seguimiento de Titulación (CST) deben reflejar en sus actas todas aquellas adaptaciones y acciones de mejora llevadas a cabo en respuesta a las quejas y sugerencias de mejora que durante el curso académico se hayan dirigido directamente a los coordinadores, personal docente o personal de administración y servicios relativas al título producidas de manera verbal o por correo electrónico o por cualquier otro medio.
- 4.3.4. Semestralmente se analizará el nivel de satisfacción de los interesados con el procedimiento de quejas y sugerencias de mejora. Éstas podrían tomar la forma de encuestas aleatorias a los usuarios u otras herramientas que se consideren apropiadas, y serán registradas e incorporadas al mismo informe anual de quejas y sugerencias.

| | | |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p>  |  | <p>Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p> |
| | <p style="text-align: center;">Gestión de quejas y sugerencias de mejora</p> | <p>Página: 10 de 11</p> |

5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Porcentaje de quejas y sugerencias de mejora recibidas a través de la sede electrónica que han tenido un cierre favorable/satisfactorio al haber sido incluidas dentro del proceso de mejora continua y/o implementadas dentro de la Facultad/Centro, unidad/servicio al que han sido dirigidas, sobre el N° total de quejas y/o sugerencias de mejora recibidas a través de la sede electrónica por curso académico.
- Porcentaje de quejas y/o sugerencias de mejora recibidas a través de la sede electrónica clasificadas según la naturaleza del asunto listado en el Anexo II de la instrucción de gerencia sobre el N° total de quejas y/o sugerencias de mejora recibidas a través de la sede electrónica por curso académico
- Porcentaje de quejas y/o sugerencias de mejora recibidas a través de la sede electrónica clasificadas según la Facultad/Centro o unidad/servicio destinatario al que han sido dirigidas sobre el N° total de quejas y/o sugerencias de mejora recibidas a través de la sede electrónica por curso académico.
- Porcentaje de quejas y sugerencias de mejora recibidas a través de la sede electrónica que han cumplido dentro del tiempo de tramitación estipulado entre la recepción y su cierre sobre el N° total de quejas y/o sugerencias de mejora recibidas a través de la sede electrónica por curso académico.
- Nivel de satisfacción de los usuarios con el proceso de tratamiento de las quejas y sugerencias de mejora realizado a través de encuestas aleatorias u otras herramientas.

6. Normativa aplicable y otra documentación de referencia

Normativa específica para este procedimiento:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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, publicado en el BOUAM, Núm 3, de 12 de abril de 2019. ([link](#)).

| | | |
|--|--|---|
| FICHA DE PROCEDIMIENTO  |  | Código: P6.4 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03 |
| | Gestión de quejas y sugerencias de mejora | Página: 11 de 11 |

- Manual del procedimiento administrativo PG_CRS_04 QUEJAS Y SUGERENCIAS de la Gerencia.

Otra documentación de referencia a tener en cuenta en este procedimiento:

- El Formulario on-line de quejas o sugerencias propio de la vía electrónica referido como “anexo I” dentro de la 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 ([link](#))
- El formulario en papel de queja o sugerencia para presentar por escrito ante un registro.
- Página web de acceso a la sede electrónica para la tramitación de quejas y sugerencias. ([link](#))

7. Registros y otras evidencias del procedimiento

7.1 Registro del SIGC

| Documento | Emisión / Archivo | Público | Conservación |
|---------------------------------------|--|---------|--------------|
| Informe anual de quejas y sugerencias | Unidad de Calidad de los Servicios / GeDoc | NO | 6 años |

7.2 Otras evidencias del procedimiento

No se consideran necesarias otras evidencias asociadas a este procedimiento.