

## IV. RELACIÓN DE DISPOSICIONES DE INTERÉS

### IV.1. Instrucción Conjunta de la Gerencia y del Adjunto a la Rectora para Calidad e Innovación Docente que regula la tramitación de Quejas y Sugerencias ante la Universidad Autónoma de Madrid.

El Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad fijando las bases para el desarrollo de los sistemas de garantía de calidad en la Educación Superior, e incluye 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. Teniendo como punto de partida el anterior RD 1393/2007, de 29 de octubre, y tras años de experiencia, las universidades madrileñas han ido dando los pasos necesarios para el desarrollo de sistemas internos de garantía de calidad, tomando como referencia tanto modelos desarrollados por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) como los ofrecidos por las diferentes agencias de calidad autonómicas.

El Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios regula, en su capítulo III, la Acreditación institucional de los centros universitarios como mecanismo para garantizar la calidad académica global de un centro universitario. Se instrumenta mediante un sistema interno de garantía de la calidad del centro en base al modelo SISCAL que debe obtener certificación de su implantación por parte de la Fundación Madri+d de conformidad con los criterios establecidos para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior y los protocolos y guías orientativas desarrolladas en el caso de las universidades madrileñas por la Fundación Madri+d, agencia de calidad españolas inscrita en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR).

En la Universidad Autónoma de Madrid, el órgano competente para la coordinación de los procesos de evaluación de calidad de la oferta de estudios es el Adjunto a la Rectora para Calidad e Innovación Docente.

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. En la misma línea, el Plan Director 2022 elaborado por el equipo de Gobierno de la UAM contiene una Línea Estratégica dedicada a la mejora de la gestión y también recoge acciones orientadas a impulsar la acreditación institucional de los centros UAM según el modelo SISCAL de la Fundación Madri+d. Recogiendo ambos mandatos 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 sola 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 sugerencias y quejas de los ciudadanos, dándoles el sentido de instrumento necesario para obtener información 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 Instrucciones 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, los 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, a través del Registro General o del correo postal. En estos dos últimos casos, las quejas y sugerencias se introducen de oficio en el Buzón de Quejas y Sugerencias, para poder ser tenidas en cuenta en el seguimiento de las mismas.

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

**1.1.** Los ciudadanos e instituciones públicas o privadas, así como los 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 de mejora 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 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.

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

**3.1. Recepción y tramitación.-** 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. 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 que quede constancia en dicha Unidad.

**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 sede electrónica.

**3.3. Seguimiento de 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.

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.

En concreto, se seguirá el siguiente proceso:

En el último trimestre del año, el Área de Calidad y Responsabilidad Social emitirá un informe, dirigido a las diferentes Unidades/Servicios, que recogerá el resumen de las quejas y sugerencias recibidas a través de la sede electrónica en el periodo correspondiente.

Las Unidades/Servicios podrán incorporar las mejoras desarrolladas en sus áreas, como consecuencia de las quejas y sugerencias tramitadas. En un plazo de quince días hábiles, remitirán al Área de Calidad y Responsabilidad Social el informe correspondiente con las mejoras desarrolladas.

Este informe servirá de base para el Informe anual de la revisión por la dirección que realiza la Gerencia, respecto del sistema de gestión de calidad implantado en los servicios de la UAM. Por otro lado, el informe se remitirá al adjunto a la Rectora para Calidad e Innovación Docente, órgano competente para el seguimiento de las quejas y sugerencias de mejora relativas a las enseñanzas impartidas por la Universidad.

#### **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 Sede 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 y 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 sede electrónica, de la siguiente forma:

De manera electrónica, haciendo uso de los siguientes medios:

- Para los estudiantes y personal 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 sede 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 y se introducirán, de oficio, en el buzón de quejas y sugerencias, para su tratamiento y contabilización. Igual procedimiento se utilizará con los correos electrónicos recibidos que tengan el carácter de queja y/o sugerencia y con los escritos recibidos 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.

#### **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 de mejora o queja. 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 queja, 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) 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

<b>Número de expediente:</b>		<b>Vía notificación:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Electrónica
<i>Nota: Consiento expresamente en que cualquier comunicación o notificación relacionada con esta solicitud se realice a través de medios electrónicos. En su virtud, declaro conocer los efectos de los actos administrativos realizados por medios electrónicos, los cuales gozan de la presunción de realizados en debida forma y surten los efectos que las leyes les reconocen.</i>			

Interesado			
<b>Nombre:</b>		<b>Apellido 1:</b>	
<b>Apellido 2:</b>		<b>NIF/NIE/Otros:</b>	
<b>Teléfono:</b>		<b>Móvil:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>			
<b>Perfil del solicitante:</b>	<input type="radio"/> Estudiante <input type="radio"/> PAS <input type="radio"/> PDI <input type="radio"/> PI <input type="radio"/> Otros		
Notas: - Debe especificar su dirección de correo electrónico. Por favor, asegúrese que está activa.			

Domicilio			
<b>Tipo vía:</b>		<b>Nombre vía:</b>	
<b>Número vía:</b>		<b>Código postal:</b>	
<b>Provincia:</b>		<b>Localidad:</b>	

Datos queja/sugerencia	
<b>Tipo de solicitud:</b>	-- Seleccione un tipo --
<b>Asunto de la queja/sugerencia:</b>	-- Seleccione un asunto --
<b>Servicio al que se dirige:</b>	-- Seleccione un servicio --

Descripción de los hechos sobre los que se presenta la queja/sugerencia:

Documentación que se adjunta:

PROTECCIÓN DE DATOS. Responsable: Universidad Autónoma de Madrid. Finalidad: Gestión del presente procedimiento. Legitimación: Cumplimiento de una obligación legal y del ejercicio de una misión de interés público o de poderes públicos. Destinatarios: los datos personales pueden ser comunicados a otras Administraciones competentes, o comunicados a terceros en cumplimiento de una obligación legal. Para ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como para más información, consulte <http://www.uam.es/UAM/ProteccionDatos>

## ANEXO II

### ASPECTOS SOBRE LOS QUE PUEDE VERSAR LA QUEJA O SUGERENCIA EN RELACIÓN AL SERVICIO PRESTADO A LA CIUDADANÍA

#### 1. INFORMACIÓN

##### 1.1. Accesibilidad de las instalaciones:

- 1.1.1. Presencial
- 1.1.2. Telefónica
- 1.1.3. Telemática
- 1.1.4. Accesibilidad de contenidos web

##### 1.2. 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

#### 2. 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. INCUMPLIMIENTOS EN MATERIA DE IGUALDAD DE GÉNERO**

- 7.1. Legislación, materiales, didácticos y documentación
- 7.2. Plan de Igualdad de Género
- 7.3. Lenguaje sexista
- 7.4. Acoso sexual o por razón de sexo
- 7.5. Conciliación y corresponsabilidad
- 7.6. Trato discriminatorio
- 7.7. Otros incumplimientos en materia de igualdad de género.

## **8. OTRAS CAUSAS**