

## 1. Objeto

El objetivo de este procedimiento es describir y documentar la sistemática desarrollada para la recogida y análisis de información sobre sugerencias y reclamaciones y el modo en que se utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

## 2. Alcance

Este procedimiento contempla la gestión de las sugerencias y reclamaciones presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria: Estudiantes, Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Egresados y Empleadores.

## 3. Referencias

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Protocolo de seguimiento de títulos oficiales de la Fundación Madrimasd
- Decreto 38/2014, de 10 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA).
- Reglamento del Defensor Universitario

## 4. Definiciones

**Consultas:** Se trata de asuntos en los que no se aprecia lesión de derechos dado que, normalmente, no se han iniciado las vías reglamentarias de reclamación.

La actuación por parte de la Oficina del Defensor consiste en facilitar al interesado la orientación sobre un procedimiento o sobre los pasos a seguir ante la actuación de un órgano de la Universidad.

**Defensor universitario:** según el artículo 37.1 de las Normas de Organización y funcionamiento de la Universidad a Distancia de Madrid (NOF) “es el miembro de la comunidad universitaria que tiene la misión de velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de Administración y Servicios, respecto de las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Sus actuaciones, siempre dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas al mandato imperativo de ninguna instancia universitaria, sino que se registrarán por los principios de independencia y autonomía”

**PAS:** Personal de Administración y Servicios.

**PDI:** Personal Docente e Investigador

**Registros de Hechos:** Se aplica esta denominación a los casos en que el interesado envía al Defensor Universitario una copia del escrito que dirige al órgano competente para decidir, con el propósito evidente de que exista constancia en la Oficina pero sin solicitar, en principio, su intervención.

**Solicitudes de Mediación:** Son aquellos casos en que el interesado solicita expresamente la intervención del Defensor Universitario para que medie entre éste y el órgano de la Universidad implicado en el asunto.

## 5. Descripción

### 5.1. Definición del canal de atención de quejas o sugerencias

El canal establecido en la UDIMA para la atención de las quejas o sugerencias dentro de la organización es el Defensor Universitario y dentro de las infraestructuras tecnológicas es la web corporativa.

Las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno. Tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de las autoridades universitarias de la UDIMA.

### 5.2. Registro de quejas o sugerencias a través de la plataforma

Los distintos grupos de interés (estudiantes, PAS, PDI) tienen acceso a la opción del «Defensor Universitario» dentro de la web corporativa de la UDIMA, donde aparece el formulario de registro de la sugerencia o la reclamación. También en el campus moodle tienen acceso a un espacio dedicado al Defensor Universitario.

En estos casos se abre el oportuno expediente, que se cierra con la indicación de si, finalmente, ha sido necesaria la intervención del Defensor Universitario o si se ha solucionado por las instancias competentes en la materia.

### 5.3. Canalización de las quejas o sugerencias

Las sugerencias y reclamaciones se dirigen al Defensor Universitario a través de la web corporativa y se le notifica automáticamente en su correo electrónico.

La primera actuación consiste en contrastar la información que facilita el interesado con la que obre en poder del órgano afectado con el fin de acreditar la veracidad de los hechos denunciados y determinar si se admite a trámite o se desestima.

### 5.4. Análisis de la queja o sugerencia

El Defensor Universitario analizará y clasificará las sugerencias y reclamaciones y las admitirá o no a trámite de forma motivada en el plazo máximo de 15 días hábiles. No se admitirán a trámite:

- Las reclamaciones pendientes de resolución en un proceso jurisdiccional o un expediente disciplinario administrativo, y se suspenderán si, iniciada su actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales.

- Las quejas y sugerencias anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de una tercera persona.

En estos casos, se comunicará por escrito a la persona interesada el motivo del rechazo.

### **5.5. Gestión de la queja o sugerencia**

Una vez admitida la queja o sugerencia el Defensor Universitario adoptará las medidas de investigación que considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

Dará cuenta a la persona u órgano afectado para que en un plazo de 15 días, que podrá prorrogar por otros 7, formule alegaciones, aporte la documentación que estime oportuna o comparezca para informar. Si las alegaciones o el informe no fueran presentados en el plazo fijado, el Defensor informará de tal extremo a la autoridad universitaria que corresponda, para que ésta proceda.

Para el desarrollo de su investigación, el Defensor Universitario podrá recabar la información complementaria que estime necesaria de cualquier miembro de la comunidad universitaria, que estará obligado a prestar su colaboración y auxilio, debiendo contestar por escrito si así se le pide al Defensor Universitario. No podrá negársele el acceso a ninguna documentación que se encuentre relacionada con su objeto de investigación, sin perjuicio de lo que disponga la legislación vigente respecto de los documentos secretos o reservados.

Toda la información recabada en el curso de la investigación tendrá carácter estrictamente confidencial.

Fruto de esta gestión, el Defensor Universitario determinará:

- En el caso de las quejas, la actuación que se seguirá para compensar los perjuicios que se hayan ocasionado.
- En el caso de las sugerencias, la actuación que se seguirá respecto de las acciones de mejora propuestas por el remitente.
- En ambos casos, si procede o no, por parte de la UDIMA, implantar una acción correctiva.

### **5.6. Respuesta al interesado**

Una vez concluidas las actuaciones, el Defensor Universitario notificará su resolución a los interesados, con los requisitos legalmente exigidos y la comunicará a la autoridad universitaria afectada, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes.

En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

### **5.7. Elaboración de la memoria anual del defensor universitario**

Al final de cada curso académico, el Defensor Universitario elaborará la Memoria Anual del Defensor Universitario y la elevará al Consejo de Administración y al Consejo Rectoral para la revisión de resultados y mejora de los planes de estudio.

Esta Memoria Anual contendrá como mínimo los datos siguientes:

- Curso académico
- Estadística de sugerencias (por titulaciones, facultades, departamentos, colectivos, causas).
- Estadísticas de acciones adoptadas y de los resultados obtenidos
- Conclusiones

En el espacio dedicado al Defensor Universitario en el campus moodle se puede acceder a todas las memorias publicadas por curso académico.

### **5.8. Revisión de resultados y mejora de los planes de estudios**

Para la revisión de resultados y el establecimiento y gestión de las acciones de mejora se seguirán las disposiciones del procedimiento para la revisión y mejora de los planes de estudios.

En la revisión de resultados se podrán tener en cuenta otras fuentes de información sobre registro de incidencias a través de otros canales complementarios:

- Consultas administrativas
- Reclamaciones de material
- Soporte Técnico del aula
- Buzón de Sugerencias
- Foros de representantes de estudiantes
- Las Comisiones de calidad

### **5.9. Publicación de información**

Para la publicación de información relativa a las sugerencias y quejas se seguirán las disposiciones del procedimiento para la publicación de la información de los planes de estudios, su desarrollo y resultados.

## **6. Responsabilidades**

### **6.1 Del Defensor Universitario**

- Análisis de las sugerencias y reclamaciones
- Gestión de las sugerencias y reclamaciones
- Respuesta a los reclamantes
- Elaborar la Memoria Anual del Defensor Universitario

## **6.2 Consejo Rectoral**

- Revisar los informes del Defensor Universitario e identificar aspectos de mejora para su inclusión en la toma de decisiones relativas a la Universidad.

## **6.3 De los Departamentos de soporte y atención al usuario**

- Registrar las incidencias en los aplicativos.
- Comunicar al departamento o área competente la incidencia para su valoración y resolución.
- Elaborar informes de resultados e informar de los niveles de incidencia

## **6.4 Responsables de Centro y Titulación**

- Revisar los informes del Defensor Universitario e identificar aspectos de mejora para su inclusión en la toma de decisiones relativas al Centro y a las Titulaciones.
- Revisar otras fuentes de información que recojan las incidencias en aquellos aspectos que permitan identificar aspectos de mejora.
- Revisar y analizar las quejas formuladas por los estudiantes y recogidas en actas de Comisiones de Calidad.

## **7. Seguimiento y medición**

Se realizará a través de las siguientes fuentes de información:

Memorias anuales del Defensor Universitario con información específica sobre las titulaciones.

Informes de incidencias de canales del campus (buzón de quejas y sugerencias, incidencias de materiales, incidencias de soporte técnico).

Actas de Comisiones de Calidad

## **8. Registros**

- Modelo de formulario de comunicación al Defensor Universitario
- Memoria de Defensor Universitario por curso académico
- Informes de incidencias de envíos de materiales didácticos
- Registro de incidencias del foro de soporte técnico
- Registro de incidencias del buzón de quejas y sugerencias
- Registros de reclamaciones oficiales.

## **9. Flujograma**

No aplica

## **10. Control de revisiones e histórico de modificaciones**

Registro doc SGIC