

<b>GERENCIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	Código	Versión
		PG_DPC_04	3.0
		Fecha: 07/02/2024	
		Página 1 de 9	



**AL PRESENTE DOCUMENTO**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MODIFICACIÓN RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR</b>
1.0	28/09/2018	Edición inicial.
2.0	26/07/2021	Nuevo formato.
3.0	02/02/2024	Simplificación y adaptación de la gestión. Sustitución 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 del 12 de abril del 2019, por este procedimiento.

<p>Elaborado por</p> <p>José Miguel Fernández Ampuero (Área de Calidad de los Servicios)</p> <p>Fecha: 09/10/2023</p>	<p>Revisado por</p> <p>Patricia Sánchez Sánchez del Arco (Dirección de Planificación y Calidad – Vicegerencia General)</p> <p>Fecha: 01/02/2024</p>	<p>Aprobado por</p> <p>Ernesto Fernández-Bofill González (Gerencia)</p> <p>Fecha y firma:</p>
---	---	---

<b>GERENCIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	Código	Versión
		PG_DPC_04	3.0
		Fecha: 07/02/2024	
		Página 2 de 9	

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO Y ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DOCUMENTACIÓN Y NORMATIVA DE REFERENCIA.....</b>	<b>4</b>
<b>4. DESARROLLO.....</b>	<b>4</b>
4.1 PRESENTACIÓN DE LA QUEJA: .....	4
4.2 ACUSE DE RECIBO DE LA RECEPCIÓN.....	6
4.3 ANÁLISIS DE LA QUEJA Y SUGERENCIA.....	6
4.4 REMISIÓN AL CENTRO O ÁREA COMPETENTE SUSCEPTIBLE DE LA QUEJA O SUGERENCIA RECIBIDA: .....	6
4.5 DISTRIBUCIÓN DENTRO DEL ÁREA/CENTRO RESPONSABLE:.....	6
4.6. RESPUESTA A LA QUEJA Y SUGERENCIA .....	7
<b>5. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS.....</b>	<b>7</b>
<b>6. DEROGACIÓN .....</b>	<b>7</b>

<b>GERENCIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	Código PG_DPC_04	Versión 3.0
		Fecha: 07/02/2024	
		Página 3 de 9	

## 1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto y alcance del procedimiento es regular de forma unificada, a través de un solo medio (buzón de quejas y sugerencias de la sede electrónica de la Universidad) la recepción, análisis y respuesta de las quejas y sugerencias que sean presentadas en relación con los servicios y las enseñanzas de la UAM, con el fin de contestar y atender a las mismas, por un lado, y de analizar y obtener datos, por otro, que contribuyan a la mejora de los servicios prestados por la universidad.

### 1.1 ¿Quién puede interponer una queja o sugerencia?

Los estudiantes y el personal de la Universidad Autónoma de Madrid, así como la ciudadanía en general.

### 1.2 Responsables del procedimiento

- **Gerencia:** Órgano de Gobierno competente en la tramitación de la queja y sugerencia a través de la sede electrónica. Asimismo, es el órgano responsable de la gestión y mejora de los servicios como consecuencia de las sugerencias y quejas recibidas sobre el funcionamiento de estos.
- **Vicerrectorado con competencias en materia de calidad:** Como miembro del Equipo de Gobierno competente y responsable del seguimiento de las sugerencias y quejas recibidas en relación con las enseñanzas impartidas por la Universidad.
- **Dirección de Planificación y Calidad:** Dirección bajo la dependencia de la Vicegerencia General responsable de la tramitación, seguimiento, realización del informe-resumen con propuestas de mejora, en relación con las quejas y sugerencias recibidas, a través de la sede electrónica.
- **Responsables de los Servicios y Unidades receptoras de la queja o sugerencia:** Órganos competentes de elaborar y tramitar los escritos de respuesta a las sugerencias y quejas que afecten al ámbito de su servicio, a través de la sede electrónica.

## 2. DEFINICIONES

- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos y servicios (UNE-ISO 10002:2004).

Las quejas no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación de quejas no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los ciudadanos.

[Nota: El concepto “reclamación” aunque es igualmente una expresión de insatisfacción, se define como el ejercicio del derecho de petición de las personas, naturales o jurídicas, que se plantea ante un órgano administrativo en nuestro caso la Universidad Autónoma de Madrid, por considerarse que se ha violado algún derecho del interesado. 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.]

<b>GERENCIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	Código PG_DPC_04	Versión 3.0
		Fecha: 07/02/2024	
		Página 4 de 9	

- **Sugerencia:** Propuesta de mejora en relación a un servicio recibido que realiza un usuario de manera espontánea y que puede servir como elemento de análisis para la mejora del servicio público.
- **Sede electrónica:** La sede electrónica es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos cuya titularidad, gestión y administración corresponden a la Universidad Autónoma de Madrid en el ejercicio de sus competencias. A través de la sede los ciudadanos pueden acceder a los servicios y trámites electrónicos de la Universidad Autónoma de Madrid.

### 3. DOCUMENTACIÓN Y NORMATIVA DE REFERENCIA

- PG\_DPC\_09 Glosario de términos y definiciones.
- PG\_DPC\_07 Atención al usuario
- Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.
- 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.
- 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.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Norma UNE-ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las Quejas en las organizaciones
- Norma ISO 9000:2015 Vocabulario del sistema de gestión de calidad.

### 4. DESARROLLO

#### 4.1 Presentación de la queja:

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](#). El formulario se dirigirá a la Gerencia de la Universidad.

<b>GERENCIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	Código PG_DPC_04	Versión 3.0
		Fecha: 07/02/2024	
		Página 5 de 9	

Como formas alternativas de presentación se admitirán la presencial, por correo postal y por correo electrónico. 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 (sede 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) y 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.

**De manera presencial:** 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.

**Por correo postal o correo electrónico:** 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. En este caso, desde la Dirección de Planificación y Calidad se introducirá el escrito, de oficio, para poder tratar y contabilizar dicha queja y/o sugerencia.

<b>GERENCIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	Código	Versión
		PG_DPC_04	3.0
		Fecha: 07/02/2024	
		Página 6 de 9	

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 o mediante correo electrónico, tratándose en ambos casos, los escritos, de idéntica manera.

#### **4.2 Acuse de recibo de la recepción**

Formulada por el interesado la queja y sugerencia por cualquiera de los modos señalados en los apartados anteriores, éste recibirá constancia de su presentación a través de la dirección de correo electrónico facilitada en la solicitud.

#### **4.3 Análisis de la queja y sugerencia**

La recepción de las quejas y sugerencias corresponde a la Gerencia, siendo la Dirección de Planificación y Calidad la encargada de su tramitación, distribución y seguimiento implicando a los servicios aludidos en la solicitud.

#### **4.4 Remisión al Centro o Área Competente susceptible de la queja o sugerencia recibida:**

El siguiente paso en la tramitación será derivar al área o centro competente, según el contenido de la queja o sugerencia. El tiempo estimado para esta fase es de 1 día.

#### **4.5 4.5 Distribución dentro del Área/Centro responsable:**

Una vez que la queja/sugerencia ha sido derivada al centro o área considerada como competente, se pondrá una tarea al responsable para que determine en primer lugar, si la acepta para su tramitación o la rechaza, motivando dicho rechazo. El tiempo estimado para esta fase es de 4 días. La aceptación de la queja/sugerencia supone la siguiente actuación:

- **Estudio de la Queja/Sugerencia por los empleados encargados**
- **Posible reclamación al interesado de documentación adicional.** En caso necesario, se haría una llamada al procedimiento horizontal de subsanación, en un plazo de dos días hábiles, a contar desde el día siguiente a la recepción, y que interrumpiría el plazo total de contestación y notificación de quince días.
- **Identificación de los motivos que originan las quejas y sugerencias,** según la clasificación del Anexo II. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se adjunta como Anexo II a este procedimiento.
- **Preparación del escrito de contestación de la queja/sugerencia,** por parte del órgano competente si se aceptará la queja/sugerencia.

<b>GERENCIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	Código	Versión
		PG_DPC_04	3.0
		Fecha: 07/02/2024	
		Página 7 de 9	

En el caso de que no se aceptará la queja/sugerencia, se procederá de la siguiente manera:

- **Cierre motivado del expediente:** Se utilizará esta opción en caso de que la queja/sugerencia presentada sea carente de fundamento o inexistencia de pretensión. En este caso, el expediente finalizará automáticamente, notificándose al interesado.

Se reitera que el tiempo estimado total para esta fase es de 4 días.

#### 4.6. Respuesta a la queja y sugerencia

- **Puesta a disposición del escrito de respuesta al responsable de la unidad, para su firma:** Elaborado el escrito, será puesto a disposición del responsable del área o centro para que lo firme electrónicamente, dándole la opción de rechazar la firma sino estuviese de acuerdo. En caso de que esto suceda, podrá motivar el rechazo en un campo habilitado a tal efecto. Si se expresase disconformidad, el documento será modificado tantas veces como fuese necesario hasta que el firmante dé su visto bueno, momento en el que se firmará por él mismo electrónicamente. El tiempo estimado total para esta fase es de 4 días.

- **Registro y remisión del escrito de respuesta al interesado:** una vez firmado el documento, será registrado de salida automáticamente en la sede electrónica. Se dará traslado al interesado a través del correo electrónico. El tiempo estimado total para esta fase es de 2 días.

Una vez se ha dado traslado del escrito de respuesta al interesado, se finalizará el expediente.

El plazo máximo de respuesta a una queja o sugerencia es de 15 días hábiles.

#### 5. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

Las quejas y sugerencias que se reciban serán tenidas en cuenta para evaluar la calidad y la mejora de los servicios prestados por la Universidad.

Los resultados del tratamiento de las quejas y sugerencias recibidas a través de la sede electrónica serán recogidos en un informe de carácter anual, elaborado por la Dirección de Planificación y Calidad, que será enviado en el primer trimestre del año siguiente, a los centros y a la Gerencia.

#### 6. DEROGACIÓN

La presente Instrucción deroga toda norma anterior de igual o inferior rango sobre la misma materia y en contradicción con la misma, en especial, la Instrucción Conjunta del Vicerrectorado de Docencia, Innovación Educativa y Calidad y de la Gerencia por la que se regula la tramitación de Quejas y Sugerencias ante la Universidad Autónoma de Madrid, de fecha 12 de abril de 2019.

GERENCIA	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código PG_DPC_04	Versión 3.0
		Fecha: 07/02/2024	
		Página 8 de 9	

### ANEXO I

## FORMULARIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS



### FORMULARIO ELECTRÓNICO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Número de expediente:		Vía notificación:	<input checked="" type="checkbox"/> Electrónica
<small>Nota: Consentir 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.</small>			
<b>Interesado</b>			
Nombre:		Apellido 1:	
Apellido 2:		NIF/NIE/PAS/ Otros:	
Teléfono fijo:		Móvil:	
Correo electrónico:			
<small>Notas: - Debe especificar su dirección de correo electrónico. Por favor, asegúrese que está activa.</small>			
<b>Domicilio</b>			
Tipo vía:		Nombre vía:	
Número vía:		Código postal:	
Provincia:		Localidad:	
<b>Perfil del solicitante:</b>			
<input type="radio"/> Estudiante Facultad / Escuela: Tipo de Estudio: Titulación:			
<input type="radio"/> PDI Departamento: Facultad / Escuela:			
<input type="radio"/> PTGAS Subunidad: Unidad: Centro (Edificio):			
<input type="radio"/> PI Sección: Departamento: Centro (Edificio): Tipo:			
<input type="radio"/> Otros Especificar cuáles:			
<b>Datos queja/sugerencia</b>			
Tipo de solicitud:	--- Seleccione una opción ---		
A qué afecta:	--- Seleccione una opción ---		
Servicio al que se dirige la queja/sugerencia:	--- Seleccione una opción ---		
Asunto de la queja/sugerencia:	--- Seleccione una opción ---		
<b>Descripción de los hechos sobre los que se presenta la queja/sugerencia:</b>			
<div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div>			
<b>Documentación que se adjunta:</b>			
<div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div>			



<b>GERENCIA</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	Código	Versión
		PG_DPC_04	3.0
		Fecha: 07/02/2024	
		Página 9 de 9	

## 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