

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz Grado en Enfermería

9. Sistema de Garantía Interna de Calidad

9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz Grado en Enfermería

9. Sistema de Garantía Interna de Calidad

9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

E5-F3

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Glosario
5. Descripción del procedimiento
6. Flujograma
7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
8. Normativa aplicable
9. Documentación de referencia, formatos y registros

Resumen de cambios		
Número: 00	Fecha: 2008-MM-DD	
Cambios Introducidos	Motivo modificación	

Elaborado por	Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"
Fecha	2008-07-03
Revisado por	Equipo Directivo Escuela de Enfermería
Fecha	2009-05-18
Aprobado por	Comisión de Garantía de Calidad
Fecha	2009-06-08

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

1. Objeto

El Objeto de este documento es definir los procedimientos reglados para recoger y tramitar las sugerencias de mejora y reclamaciones de los estudiantes de la titulación a fin de cumplir los niveles de calidad de la titulación.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a la gestión de todas las reclamaciones o sugerencias de mejora presentadas a la Escuela y a la Universidad sobre cualquier actividad relacionada con el Título realizada en la institución.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título de Grado en Enfermería, impartido por la Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz, y a todo el personal docente vinculado al mismo.

3. Responsables

3.1. El Director/a es quien se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento.

3.2. La Secretaría Administrativa se responsabiliza a su vez de elevar la reclamación o sugerencia al órgano competente atendiendo a su naturaleza y contenido.

3.3. El Equipo directivo de la Escuela se responsabiliza del análisis y verificación de la queja o reclamación, de la contestación a la persona que la haya formulado, de definir las posibles actuaciones que, en su caso, se pudieran derivar para dar respuesta a las quejas y reclamaciones, de la comunicación y solicitud a las unidades afectadas del desarrollo de acciones de mejora o respuestas a los posibles puntos críticos recogidos en las mismas, así como de la elaboración de un informe anual de análisis de las quejas y reclamaciones formuladas.

3.4. El responsable de la unidad administrativa o del servicio afectado por la queja o reclamación será el encargado de adoptar las medidas necesarias para la solución del problema objeto de la reclamación planificando y poniendo en marcha todas las acciones que sean necesarias.

3.5. El Defensor del Universitario, si la unidad responsable no da respuesta en el plazo correspondiente, promueve la investigación que proceda y da cuenta inmediata de ello al interesado. Responde a las solicitudes en un periodo no superior a cuatro meses, bien resolviendo sobre la solicitud presentada, bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva.

3.5. La Junta de Escuela se responsabiliza de proponer, si procediese, las modificaciones en relación con el Plan de Estudios.

4. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

5. Descripción del Procedimiento

A. Presentación de la reclamación o sugerencia de mejora.

5.1. La reclamación o sugerencia podrá ser formulada por cualquier persona o colectivo. Se presentará siempre por escrito o electrónicamente. En ningún caso se admitirán reclamaciones o sugerencias anónimas.

5.2. Los usuarios podrán presentar las reclamaciones/sugerencias por los siguientes medios:

- Electrónicamente, a través de los diversos formularios que existen en la Página Web del Centro (Ver E5-F3-D1) o a través de la cuenta de correo electrónico euenfermeria.fjd@fjd.es
- Cumplimentando el impreso normalizado disponible en las secretarías correspondientes, los Centros/ Unidades o servicios; podrá ser presentado en el Registro General de la UAM y otros registros auxiliares dependientes del registro general de la UAM.
- Mediante escrito en que se recoja el nombre y apellidos de la persona que formule la sugerencia o reclamación, su vinculación con la Universidad Autónoma de Madrid y el objeto de reclamación o sugerencia, o cumplimentando el registro normalizado disponible en la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y serán enviados al Registro general o del Centro.
- Mediante escrito, presentado en los lugares a que se refiere el artículo 38.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

5.3. En el Registro General o en el del Centro se abrirá un registro informático con la sugerencia o reclamación presentada y lo remitirán a la unidad afectada.

5.4. En el supuesto de que la solicitud se presente ante una dependencia que no sea objeto de la reclamación, ésta deberá ser remitida al órgano pertinente atendiendo a su naturaleza.

5.5. La unidad afectada, una vez recibida la reclamación/sugerencia tras llevar a cabo las comprobaciones que estime necesarias, tratará de buscar una solución. Para ello, dispondrá de un plazo de máximo 15 días a contar desde la recepción de la solicitud, plazos que podrán ser acortados por la unidad.

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

5.6. La unidad afectada remitirá el informe al reclamante dándole la oportunidad de solicitar una reclamación especial si no está conforme con la propuesta adoptada.

5.7. Con carácter anual, las unidades/ departamentos objeto de reclamación/ sugerencia deberán reunirse para analizar la entidad de las reclamaciones planteadas, así como las medidas a tomar para la mejora del servicio, y enviaran un informe al Coordinador del Título.

5.8. Por su parte, el Vicedecano de Estudiantes elaborará con carácter anual un informe-resumen que como mínimo contendrá los siguientes datos:

- Relación de reclamaciones/sugerencias presentadas
- Dependencia objeto de la reclamación/sugerencia
- Motivo de la reclamación/sugerencia
- Vinculación del interesado con la Universidad
- Medidas adoptadas en relación con la reclamación/sugerencia
- Estadística de las reclamación/sugerencias recibidas en el período citado - Plazo medio de contestación
- Relación de reclamaciones especiales presentadas durante el periodo objeto de análisis
- Otras incidencias que se considere oportuno formular a la vista de la información de que se dispone.

5.9. Dicho informe se remitirá al Coordinador/a del Título para que sea analizado como se describe en la ficha E5-F4.

B. Presentación de una reclamación al Defensor/a del Universitario

Formas de actuación

El Defensor del Universitario actúa de oficio o a instancia de parte.

Artículo 6

Presentación de solicitudes

1. Las solicitudes al Defensor del Universitario podrán ser presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, a título individual o colectivo, sea persona natural o jurídica.
2. Todas las solicitudes dirigidas al Defensor del Universitario serán presentadas en el Registro o en la Oficina del Defensor, mediante escrito razonado firmado por el interesado o interesados, en el que consten

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

datos personales, así como el domicilio a efectos de notificación y, a ser posible, acompañado de aquellos documentos que puedan servir para esclarecer los hechos.

Artículo 7**Admisión de solicitudes**

El Defensor del Universitario, recibidas las solicitudes que se le formulen, decidirá tramitarlas o rechazarlas en un plazo de quince días hábiles desde su presentación.

Artículo 8**Tramitación de las solicitudes**

1. El Defensor no admitirá las solicitudes 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 todo caso, el Defensor del Universitario comunicará por escrito a la persona o personas interesadas los motivos de la no admisión.
2. El Defensor del Universitario rechazará aquellas solicitudes sobre las que no se hayan agotado todas las instancias previstas por la legislación universitaria aplicable, indicando los procedimientos adecuados. Sin embargo, podrá aceptarlas en aquellos casos en los que, sin haberse agotado las oportunas instancias universitarias, considere que puede aportar información relevante para la resolución del procedimiento o en que se requiera la urgencia de la resolución.
3. El Defensor no entrará en el examen individual de aquellas solicitudes sobre las que esté pendiente resolución judicial y suspenderá cualquier actuación si, una vez iniciada, se interpusiese demanda o recurso ante los Tribunales por persona interesada. Ello no impedirá, sin embargo, que el Defensor del Universitario actúe de oficio en el examen de los problemas generales derivados de dichas solicitudes.

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

Artículo 9

Procedimiento

1. Admitida la solicitud, el Defensor del Universitario promoverá la oportuna investigación y dará cuenta inmediata de ello al interesado. Asimismo, solicitará por escrito a la dependencia o persona cuya actuación motiva el asunto que en el plazo de quince días hábiles le sean entregados los informes y alegaciones oportunos. Si las alegaciones o informes no fueran presentados en el plazo fijado, el Defensor informará por escrito de tal extremo a la autoridad universitaria que corresponda y proseguirá con el procedimiento de investigación
2. En la fase de comprobación e investigación, el Defensor o sus adjuntos, por indicación expresa del Defensor, podrán personarse en cualquier centro o dependencia de la Universidad para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales que consideren pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesarios.
3. Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a auxiliar, con la mayor celeridad, al Defensor del Universitario en el ejercicio de sus funciones. A estos efectos, no podrá negarse al Defensor el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionado con la actividad o servicio objeto de la investigación.
4. Para el desarrollo de su investigación, el Defensor del Universitario podrá recabar la información complementaria que estime necesaria de cualquier miembro de la comunidad universitaria, quien deberá contestar por escrito si así se le pide. La intimidad de las personas será salvaguardada en todos los casos.
5. El Defensor podrá realizar actos de conciliación y de mediación conducentes a la solución pactada de conflictos y de arbitraje con aceptación expresa de las partes implicadas.

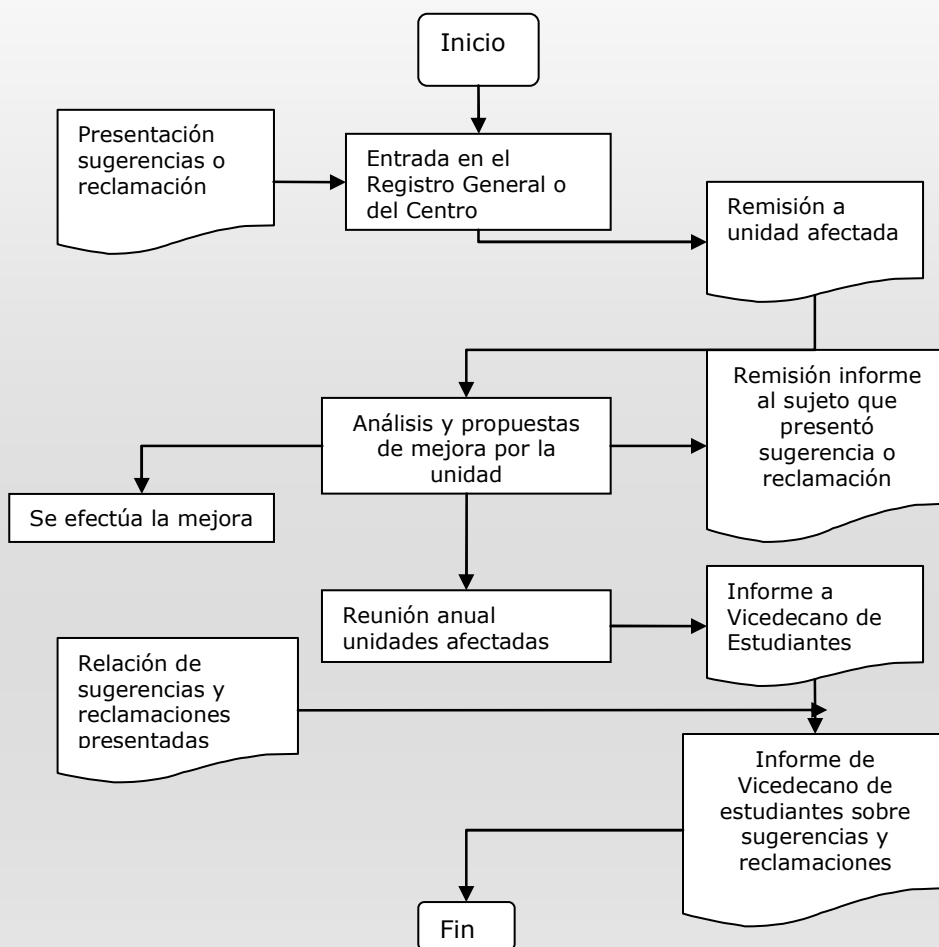
Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

6. El Defensor dará respuesta a las solicitudes planteadas en un período no superior a cuatro meses a partir de su presentación, bien resolviendo motivadamente sobre la solicitud presentada, bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva. En este último caso y hasta la finalización del procedimiento, el Defensor, además, informará por escrito de la situación del mismo, a instancia de parte interesada, en un plazo no superior a dos meses.
7. Cuando en los procedimientos iniciados a instancia de parte se produzca una paralización de las actuaciones por causa imputable al interesado, la Oficina del Defensor le advertirá que, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del mismo. Consumido ese plazo sin que el particular requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, se acordará el archivo de las actuaciones, notificándose al interesado.

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

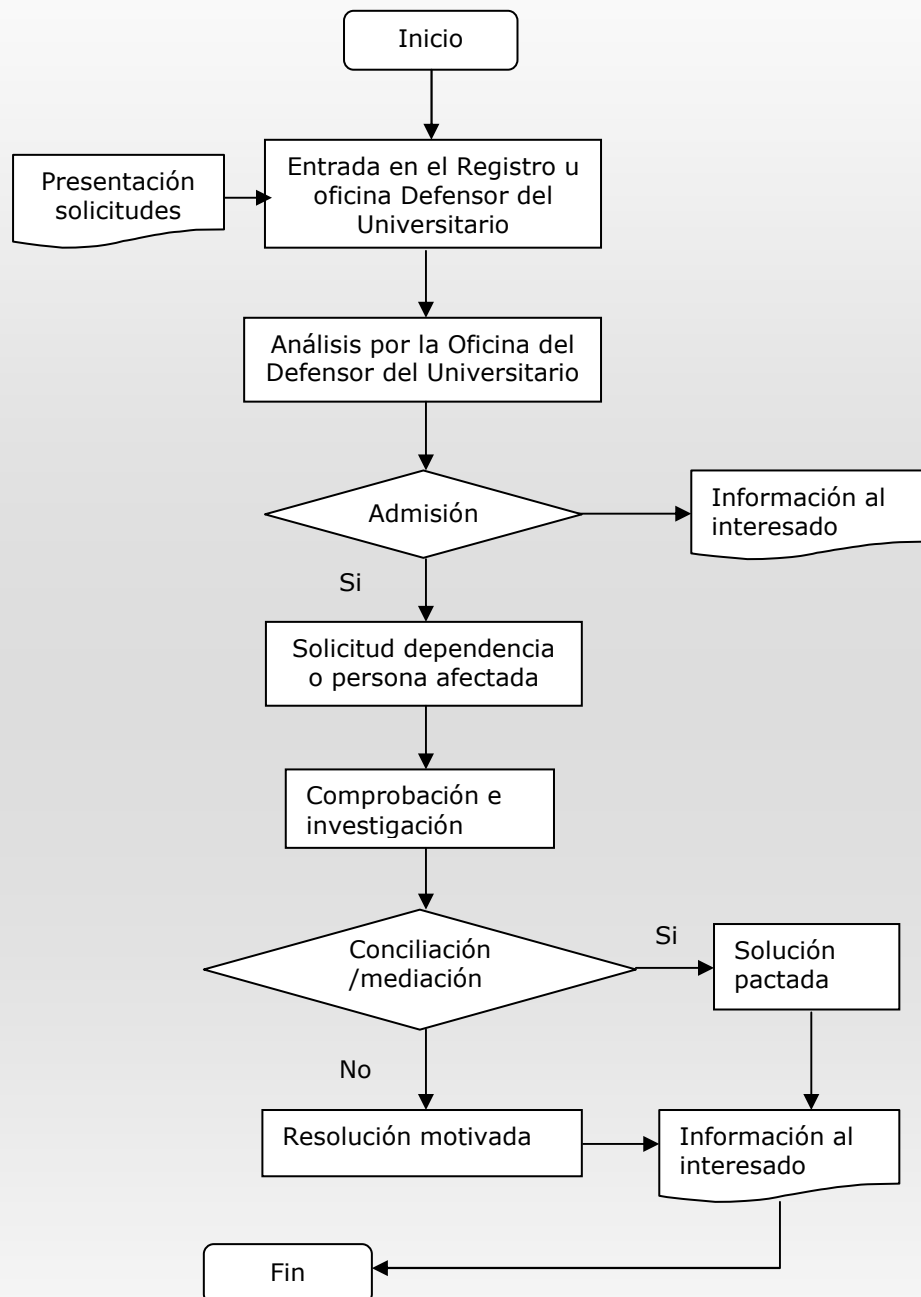
6. Flujograma

6.1. Presentación de la reclamación o sugerencia de mejora



Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

6.2. Presentación de una reclamación a la Defensora del Universitario



Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- 7.1. Nº total de reclamaciones/sugerencias.
- 7.2. Nº total de reclamaciones/sugerencias solucionadas satisfactoriamente.
- 7.3. Porcentaje de reclamaciones/unidad.
- 7.4. Porcentaje de sugerencias/unidad.
- 7.5. Tiempo de respuesta a las reclamaciones/sugerencias recibidas.
- 7.6. Informes anuales de quejas y reclamaciones.

8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, disponible el 2009-05-18 en URL: <http://www.boe.es/boe/dias/1992/11/27/pdfs/A40300-40319.pdf>
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, disponible el 2009-05-18 en URL: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/10/30/pdfs/A44037-44048.pdf>

9. Documentación de referencia, formatos y registros

- **E5-F3-D1**: Modelo de Informes anuales de sugerencias y reclamaciones.
- **E5-F3-D2**: Modelo de instancia para la presentación de sugerencias y reclamaciones.