
	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA05
--	-----------------------------	-------------

PA 05 PROCESO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
--

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Diagrama de flujo

Elaboración: Director UTC Fecha: 11/01/2011	Revisión: Decano/ Vicerrector con competencias en materia de Calidad Fecha: 18/01/2011	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 18/01/2011
---	--	---

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA05
---	-----------------------------	-------------

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación
00	15/10/2009	Edición inicial
01	10/03/2010	Revisión Decano
02	10/06/2010	Revisión Vic. Calidad
03	11/01/2011	Informe AQU
04	03/12/2025	Actualización del proceso, indicadores y diagrama de flujo

Barcelona, a 3 de diciembre de 2025

1. OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer la forma en la que la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU) garantiza la recogida y seguimiento de sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones y agradecimientos de todos los grupos de interés hasta su resolución (si fuera el caso), así como la identificación y aplicación de las acciones de mejora a partir de la información recogida. Este proceso está regulado por el documento de funcionamiento del Buzón de Sugerencias de la UAO CEU.


2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y otras comunicaciones recibidas en la UAO CEU y sus centros por cualquiera de los canales establecidos en este proceso, procedentes de los distintos grupos de interés.

Todos los miembros de los grupos de interés de la Universitat (estudiantado, futuros estudiantes, egresados/as, PDI, PTGAS, empleadores y sociedad en general), pueden presentar sugerencias, quejas, etc. a través de los cauces especificados en este proceso.

2.1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
Egresados-Alumni	Servicio de Alumni. Área de bolsa de empleo del Servicio de Carreras Profesionales. Encuesta de inserción laboral y de empleadores. Correo electrónico institucional, conservan su dirección de correo electrónico de la universidad durante todo el tiempo que lo requieran. Buzón de sugerencias. Información pública en soportes y canales propios.
Empleadores	Encuesta de prácticas externas. Firma de convenios de proyectos y convenios de prácticas externas. Participación en Comisiones Consultivas. Participación en procesos de acreditación de títulos. Representados en el Consejo de Gobierno de la UAO CEU. Información pública en soportes y canales propios.
Estudiantes	Encuestas, en particular encuesta de valoración del PDI, de valoración de los servicios y de satisfacción con el programa formativo. Información pública en soportes y canales propios. Sistema de tutorías personales. Horarios de atención al estudiante de cada profesor/a. Campus Virtual e intranet. Buzón de sugerencias. Representados a través de los delegados y delegadas de estudiantes de cada grupo, titulación, facultad y de universidad. Consejo de estudiantes y presencia en los órganos colegiados definidos. Diferentes servicios dirigidos al estudiante, en particular Servicio de

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA05
---	-----------------------------	-------------

	Orientación Universitaria (SOU), Servicio de Carreras Profesionales (SCP), Servicio de Relaciones Internacionales, Área de becas, etc.
Futuros estudiantes	Información pública en soportes y canales propios. Jornadas de puertas abiertas. Visitas a la Universidad. Atención personal en el Servicio de Información y Orientación Académica y en la Oficina del Servicio de Relaciones Internacionales. Prueba de acceso. Intranet interactiva en el proceso de solicitud de admisión a matrícula.
Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS)	Representados a través de los elegidos entre los docentes de cada título y entre el PTGAS para los órganos colegiados. Participan en reuniones temáticas convocadas por responsables de servicio, Decanatos y Vicerrectorados. Encuestas, en particular de valoración de los servicios y de satisfacción con el programa formativo.
Sociedad en general	Información pública en soportes y canales propios. Presencia de contenidos de la universidad en medios de comunicación. Asistencia a eventos culturales de la universidad abiertos al público. Presencia en el Consejo Asesor.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA


Las fuentes a tener en cuenta en la gestión de las opiniones (sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones y agradecimientos) son:

- **MEC-31** Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios (*RD 640/2021*).
- **MEC-32** Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad (*RD 822/2021*).
- **MEC-33** Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU).
- **UAO-01** GOV/138/2011, de 11 de octubre, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la UAO CEU (*NOF UAO CEU*; DOGC núm. 5984 - 14/10/2011).
- **UAO-07** Reglamento del Defensor Universitario o Defensora Universitaria de la UAO CEU (*RDU-UAOCEU*).
- **UAO-10** Funcionamiento del Buzón de Sugerencias de la UAO CEU (*FBS-UAOCEU*).

4. DEFINICIONES

Agradecimiento: Sentimiento o muestra de gratitud por algo recibido.

Felicitación: Expresión de reconocimiento o aprecio ante un logro, conducta destacada o resultado positivo.

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA05
--	-----------------------------	-------------

Queja: Expresión de insatisfacción o desacuerdo ante una situación, actuación o servicio percibido como injusto o perjudicial.

Reclamación: Solicitud formal de revisión o corrección respecto a una situación, actuación o decisión considerada injusta o perjudicial.

Sugerencia: Propuesta orientada a mejorar un procedimiento, servicio o práctica, con el fin de que sea considerada o implementada.

5. DESARROLLO

El canal principal para la recepción y gestión de las opiniones (sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones y agradecimientos) en la UAO CEU es el Buzón de Sugerencias, regulado por el documento de funcionamiento del Buzón de Sugerencias de la UAO CEU.

Buzón de Sugerencias

El Buzón de Sugerencias de la Universidad está disponible en formato digital, de manera que cualquier miembro de los grupos de interés universitarios, y de los grupos de interés en general, puede comunicar sus opiniones (sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones y agradecimientos) a través de una aplicación de fácil uso y rápida respuesta, ubicada en la página web de la Universidad, cuyos mensajes recibidos son redirigidos a la dirección de correo estudiants@uao.es.


Sus normas de funcionamiento son las siguientes:

- Pueden formular sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones y agradecimientos todos los miembros de la comunidad universitaria y de los diferentes grupos de interés, de forma anónima o introduciendo sus datos de identificación.
- El Servicio de Orientación Universitaria (en adelante SOU) recoge y gestiona las opiniones recibidas a través del Buzón de sugerencias. El SOU las remite al/la responsable del área, centro, departamento, servicio, unidad o titulación correspondiente para facilitar una posible resolución.
- El SOU, como receptor directo de la opinión, ejerce sólo una función de enlace y de control de la información, por cuanto no tiene capacidad ejecutiva. La tramitación de la información recibida es totalmente confidencial.
- Los responsables de las áreas, centros, departamentos, servicios, unidades o titulaciones correspondientes, implicadas en la opinión, asumen la obligación de comunicar las medidas adoptadas o bien dar las explicaciones pertinentes al SOU, que es quien las traslada al remitente de esta.
- El usuario o usuaria recibe respuesta del SOU a través del correo electrónico facilitado únicamente si previamente se ha identificado en el formulario.
- El buzón es público, pero no así la documentación que se deposite en él, que es confidencial y a la que sólo tiene acceso el SOU.

Al Buzón de Sugerencias se puede acceder directamente desde la página web de la UAO CEU cumplimentando el formulario habilitado a tal efecto.

Anualmente el SOU elabora un informe de gestión del Buzón de Sugerencias, que se publica en la página web de la Universidad.

Otra alternativa para compartir opiniones sobre el funcionamiento de la universidad son las reuniones con delegados/as y subdelegados/as.

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA05
--	-----------------------------	-------------

Reuniones con delegados/as y subdelegados/as

El Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes se reúne periódicamente a lo largo del curso académico con los delegados/as y subdelegados/as responsables de los diferentes grupos-clase de cada centro. Para convocar estas reuniones, así como para enviar el Orden del Día y el Acta de la reunión anterior, se emplean herramientas colaborativas de trabajo y comunicación. En el desarrollo de estas reuniones, en ocasiones, los estudiantes trasladan al Vicerrectorado sus opiniones (sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones o agradecimientos) relacionadas con una titulación en concreto o con algún asunto transversal que afecta a todo el estudiantado de la Universidad.

Desde el Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes se informa al responsable del área, centro, departamento, servicio, unidad o titulación implicada y se realiza el seguimiento de la opinión concreta hasta su solución. Una vez subsanada, se informa a los delegados/as y subdelegados/as en la siguiente reunión, o a través de la herramienta colaborativa de comunicación que se utiliza con la Delegación de Estudiantes.

De forma general, también existen los siguientes canales de comunicación con los grupos de interés universitarios que recogen sus comentarios:

Defensoría universitaria

La Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) establece que las universidades privadas deben contar con una defensoría universitaria.

Las Normas de Organización y Funcionamiento de la UAO CEU recogen la figura del Defensor o Defensora Universitario/a en su "Título IV. De los órganos asesores y del defensor universitario". En el "Capítulo IV. Del defensor universitario", en su artículo 60 se regula el procedimiento de actuación en la tramitación de las quejas motivadas que se le presenten.

En el Capítulo IV del Reglamento del Defensor Universitario o Defensora Universitaria de la UAO CEU se regula el procedimiento de tramitación de agravios.


La comunicación con la defensoría universitaria se realiza a través del correo electrónico facilitado en el apartado de órganos de gestión de la página web de la Universidad.

Registro de Entrada

La Universidad, en todos sus centros, dispone de un Registro de Entrada donde, cualquier miembro de la comunidad universitaria y de los grupos de interés en general, puede presentar por escrito cualquier sugerencia, queja, reclamación, felicitación o agradecimiento. Dicho escrito es remitido por la respectiva persona gestora del Registro al Departamento, o trabajador/a de la Universidad correspondiente, para su atención y resolución. La comunicación de la resolución de la incidencia al remitente también se realiza por escrito, con registro de salida.

Plataforma de incidencias y solicitudes (Portal de Servicios IT / Otros Servicios o Departamentos)

Todos los colectivos internos de la Universidad (estudiantes, PDI y PTGAS) tienen acceso, a través de su intranet, a la plataforma de incidencias y solicitudes. A través de esta plataforma se pueden poner en contacto con determinados servicios de la Universidad y trasladarles sus necesidades y problemáticas en el desarrollo de una determinada tarea o acción.

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA05
--	-----------------------------	-------------

El servicio o unidad correspondiente recibe la información incluida en la solicitud a través del correo electrónico y, tras analizar la necesidad planteada, mediante la plataforma, informa notifica al emisor o emisora de la situación de esta (asignada, en proceso, resuelta, finalizada, ...). Una vez concluida la solicitud, el emisor o emisora de la incidencia recibe un correo electrónico donde se incluye la información solicitada o se detalla la resolución adoptada.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN


Las titulaciones, áreas, centros, departamentos, servicios y unidades que reciban esta tipología de comunicación (sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones o agradecimientos) deben analizarlas y plantear las acciones necesarias no solo para su resolución, sino también para promover la mejora continua de los procesos y servicios implicados, si fuera el caso. El SOU y el Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes, según el caso, hacen seguimiento de estas acciones para comprobar que han sido resueltas.

Los indicadores de calidad de cada curso académico relacionados con este proceso son:

- **IN01-PA05** Número de sugerencias recibidas (en Buzón de Sugerencias y en las reuniones con delegados/as y subdelegados/as) para cada titulación oficial.
- **IN02-PA05** Número de reclamaciones/quejas recibidas (en Buzón de Sugerencias y en las reuniones con delegados/as y subdelegados/as) para cada titulación oficial.
- **IN03-PA05** Número de felicitaciones/agradecimientos recibidos (en Buzón de Sugerencias y en las reuniones con delegados/as y subdelegados/as) para cada titulación oficial.
- **IN04-PA05** Número de otras sugerencias recibidas (en Buzón de Sugerencias y en las reuniones con delegados/as y subdelegados/as).
- **IN05-PA05** Número de otras reclamaciones/quejas recibidas (en Buzón de Sugerencias y en las reuniones con delegados/as y subdelegados/as).
- **IN06-PA05** Número de otras felicitaciones/agradecimientos recibidos (en Buzón de Sugerencias y en las reuniones con delegados/as y subdelegados/as).
- **IN07-PA05** Número total de reclamaciones/quejas resueltas.
- **IN08-PA05** Número total de respuestas dadas a los interesados que se hayan identificado.

7. ARCHIVO

Código	Identificación del registro	Responsable de la custodia
E01-PA05	Actas de las reuniones con delegados/as y subdelegado/as	SOU / Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes
E02-PA05	Correo electrónico (recibido en el Buzón de Sugerencias) de una opinión (sugerencia, queja, reclamación, felicitación o agradecimiento)	SOU
E03-PA05	Correo electrónico enviado (a quien corresponda) solicitando dar respuesta a la incidencia	SOU
E04-PA05	Escrito que responda a la sugerencia, queja, reclamación, felicitación o agradecimiento	Responsable de área, centro, departamento, servicio, unidad o titulación correspondiente y SOU

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA05
--	-----------------------------	-------------

E05-PA05	Correo electrónico de respuesta al remitente de una incidencia	SOU
E06-PA05	Informe anual de gestión del Buzón de sugerencias	SOU

El soporte de archivo será en papel o informático, y se conservará hasta la siguiente certificación o evaluación de ANECA o AQU Catalunya.

8. RESPONSABILIDADES

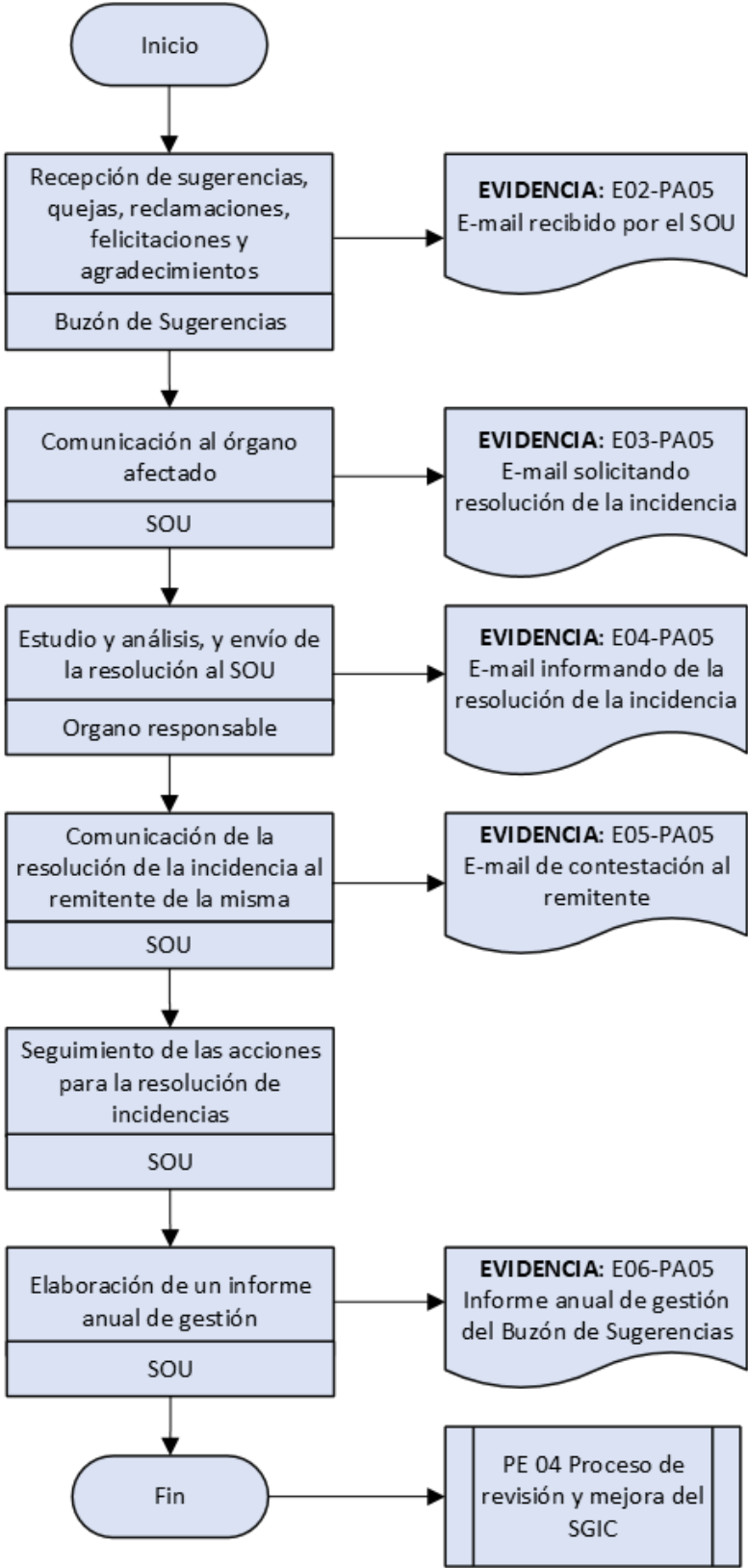
Responsable del área, centro, departamento, servicio, unidad o titulación afectado por una incidencia que llega al Buzón de Sugerencias: Es el/la encargado/a de buscar acciones para la solución del problema detectado (recibido a través del SOU), planificando y desarrollando las acciones que se pongan en marcha y que presenta por escrito al SOU.

Responsable del Servicio de Orientación al Estudiante (SOU): Recoge y gestiona las opiniones (sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones y agradecimientos) recibidas en el Buzón de Sugerencias, las remite al/la responsable del área, centro, departamento, servicio, unidad o titulación correspondiente y comprueba que han sido resueltas en un plazo adecuado para cada caso. Elabora el informe anual de gestión del Buzón de Sugerencias. Elabora las actas de las reuniones del Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes con los delegados/as y subdelegado/as. Facilita a la Unidad Técnica de Calidad de la UAO CEU los indicadores de este proceso.

Vicerrector/a con competencias en materia de Estudiantes: Como responsable del proceso, presenta el informe anual de gestión del Buzón de Sugerencias al Consejo de Gobierno, para su conocimiento.

9. DIAGRAMA DE FLUJO

9.1 Diagrama de flujo del Buzón de Sugerencias



9.2 Diagrama de flujo de las reuniones con delegados/as y subdelegado/as

