
 Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa	ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS	Código: PC 954
--	--	----------------

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVA / DOCUMENTOS BASICOS DE REFERENCIA	3
4. RESPONSABLES	4
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
5.1. Incidencias académicas.....	4
5.2. Consultas, Sugerencias y Reclamaciones.....	5
5.3. Peticiones al Defensor de la Comunidad Universitaria.....	7
5.4. Peticiones a la Unidad de Inspección del PDI.....	8
6. DIAGRAMA DE FLUJO.....	9
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS	9
8. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA	9

Resumen Revisiones		
Número revisión:	Fecha:	Motivo modificación:
Rev 00	28.08.2008	Edición inicial
Rev 01	22.11.2011	Instrucción por Resolución Nº 1757/2011 de Gestión de Incidencias Académicas
Rev 02	28.05.2013	Implantación del formulario de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad Organización y Calidad	Vicerrectorado de Economía, Planificación y Profesorado Vicerrectorado competente en materia de enseñanzas	Comisión de Calidad de la Universidad
Fecha: 28.05.2013	Fecha:	Fecha:

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS	Código: PC 954
--	--	----------------

1. OBJETO

Recoger y atender cualquier petición relacionada con las actividades docentes y de gestión, con el fin de estimular la comunicación sobre el desarrollo de las mismas y conseguir mejorar la actividad de los centros, titulaciones y servicios.

Las peticiones tienen que estar justificadas con anomalías detectadas en las diferentes actividades de funcionamiento o bien con propuestas de mejora que redunden en una mayor calidad y mejora continua de las actividades docentes y de gestión.

De esta forma el procedimiento pretende canalizar las diferentes necesidades de información o expresiones de insatisfacción ante un defecto de funcionamiento o una imperfección derivada de la prestación de cualquiera de los servicios relacionados con las actividades docentes y de gestión.

Las peticiones que se presentan siguiendo este procedimiento y sus posibles reclamaciones, no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, y por tanto, no se encuentran sujetas a los plazos ni a las normas administrativas aplicables a los mismos.

Las peticiones pueden ser de la siguiente naturaleza:

Queja


Petición orientada a exigir algo que se considera un derecho o a solicitar la resolución de un problema concreto. Normalmente, el interés le corresponde al individuo reclamante. Estas peticiones y sus posibles reclamaciones, no serán consideradas en ningún caso como recurso administrativo, cuyo procedimiento, llegado el caso, deberá seguir las indicaciones correspondientes en la normativa aplicable.

Sugerencia

Propuesta, iniciativa o idea orientada a promover la mejora de la calidad en cualquiera de las actividades docentes y de gestión. Normalmente va en interés de la comunidad en general.

Agradecimiento

Manifestación de satisfacción, por parte del estudiante, profesorado, PAS u otro, con el trabajo docente o de gestión.

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS	Código: PC 954
--	--	----------------

Consulta

Petición de información básica necesaria para el desarrollo de la vida universitaria del estudiante, profesorado o PAS que el órgano o servicio universitario tiene el deber de contestar suministrando la información requerida. Si la petición de información recae sobre aspectos organizativos y/o internos de la universidad y, en general, sobre cuestiones que no afectan directamente al estudiante, profesorado o PAS, el órgano o servicio universitario deberá contestar motivadamente sobre la procedencia o improcedencia de suministrar la información solicitada (ver PC 956 Publicación de Información).

Incidencia académica

Incidencia académica es aquella que se puede producir en relación con la impartición de la docencia, teórica y práctica, y exámenes. De forma específica, se utilizará para que conste la no impartición o desarrollo total o parcial de una clase o examen, dando lugar a una reducción de la actividad planificada.

Peticiones al Defensor de la Comunidad Universitaria

Existe un apartado específico en este documento que detalla estas peticiones.

Peticiones a la Unidad de Inspección del Personal Docente e Investigador


Existe un apartado específico en este documento que detalla estas peticiones.

2. ALCANCE

Cualquier estudiante, profesorado o personal de administración y servicios de la Universidad Pública de Navarra o cualquier ciudadano que desee colaborar con la mejora en la misma.

3. NORMATIVA / DOCUMENTOS BASICOS DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad Pública de Navarra, de 19 de mayo de 2003, y su modificación de 21 de marzo de 2011.
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	<p>ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS</p>	<p>Código: PC 954</p>
--	---	-----------------------

- Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.
- Resolución Nº 1757/2011, de 21 de noviembre, de la Vicerrectora de profesorado de la Upna, por la que se aprueba la Instrucción de Gestión de Incidencias Académicas.

4. RESPONSABLES


- Comisión de Calidad de la Universidad.
- Vicerrectorado de Economía, Planificación y Calidad.
- Vicerrectorado de Ordenación Académica.
- Unidad de Inspección del Personal Docente e Investigador.
- Defensor de la Comunidad Universitaria.
- Junta de Centro.
- Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), compuesta entre otros:
 - Decano/a o Director/a del Centro responsable de la titulación.
 - Coordinador de Calidad del Centro (CCC).
 - Todos los Responsables de Calidad de las Titulaciones (RCT).

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Incidencias académicas

Cualquier estudiante, profesor/a o personal de administración y servicios debe informar de la circunstancia excepcional que puede darse al no impartir o desarrollar, total o parcialmente, una clase o un examen. Para ello está disponible el formulario *Parte de incidencias de Clase y Examen (PC 954-ANX1)* en el mostrador de ordenanzas, en todas las Secretarías de los Centros (Facultades/Escuelas) y en el sitio web de los Centros de la Universidad Pública de Navarra. El formulario se dirige, preferentemente vía correo electrónico, a las Facultades y Escuelas. También pueden entregarse en formato papel en las Secretarías de Facultades y Escuelas o en el mostrador de ordenanzas.

El Centro registrará los partes recibidos y pedirá justificación de los mismos cuando proceda. Para la justificación está disponible el formulario *Justificación de Incidencias de Clase y Examen (PC 954-ANX2)*.

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	<p>ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS</p>	<p>Código: PC 954</p>
--	---	-----------------------

Cuando la incidencia es causada por el profesor, éste debe comunicarlo y justificarlo a su Departamento correspondiente, quien informará al Centro/Centros implicados, y al Aulario, siempre que sea preciso.

Para más detalle ver la Instrucción de Gestión de Incidencias Académicas

5.2. Quejas, Sugerencias, Agradecimientos y Consultas,

Cualquier estudiante, profesor/a, personal de administración y servicios o cualquier ciudadano puede, en todo momento, presentar una petición relacionada con quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas, relacionadas con las diferentes actividades docentes o de gestión.


Para ello, se rellena el formulario correspondiente (PC 954-ANX 3) que está disponible en todas las Secretarías de los Centros (Facultades/Escuelas) y en el sitio web de los Centros de la de la Universidad Pública de Navarra.

El formulario se dirige, preferentemente vía correo electrónico, a las Facultades/Escuelas. También puede entregarse en formato papel en las Secretarías de las Facultades y Escuelas y en los buzones habilitados a tal efecto.

Las peticiones presentadas por la persona interesada deben estar debidamente identificadas, no existiendo obligación de atender aquellas que no lo estuviesen. Todas las peticiones identificadas son respondidas (a través del PC954-ANX 4), preferiblemente por medios electrónicos, según los datos de contacto aportados por el usuario. La Universidad no considera necesaria la respuesta a los agradecimientos.

Las peticiones son recogidas periódicamente de los buzones, físicos y electrónicos, por los Coordinadores de Calidad del Centro y se les asigna un código identificativo.

El Coordinador de Calidad del Centro analiza la queja, sugerencia o consulta, identificada mediante su código, su admisión o no a trámite y su estimación o no. Esta información queda recogida en el formulario establecido para el tratamiento de las consultas, sugerencias o reclamaciones (PC954-ANX4). Cuando el objeto de la petición no sea competencia del Centro, éste la analizará conjuntamente con el órgano o servicio universitario que se considere competente, decidiendo ambos su admisión o no y su estimación o no.

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	<p>ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS</p>	<p>Código: PC 954</p>
--	---	-----------------------

❖ Las peticiones pueden ser **admitidas** o **no admitidas a trámite**:

Serán no admitidas en los siguientes supuestos:

- Si no se identifican debidamente quienes las presenten.
- Si el objeto de la petición es ajeno a las atribuciones y competencias de los órganos universitarios.
- Si existe un procedimiento administrativo o un proceso judicial sobre el objeto de la petición, mientras no haya terminado por resolución firme.

Si la petición no ha sido admitida, se le comunica al interesado en el plazo máximo de 1 mes a contar desde la recepción de la solicitud (a través del PC954-ANX4).


❖ En el caso de ser admitidas, pueden ser **estimadas** o **desestimadas**.

Las peticiones admitidas a trámite deben ser analizadas y, posteriormente, contestadas y notificadas en el plazo máximo de 1 mes a contar desde la recepción de la solicitud, tanto en el caso de que sean estimadas o desestimadas (a través del PC954-ANX4).

Durante el período de análisis arriba mencionado se puede convocar al interesado a una audiencia especial o requerirle aclaraciones (a través del PC954-ANX4), dándole un plazo de 10 días hábiles para aportar la información solicitada y advirtiéndole de que si transcurre dicho plazo sin haberse recibido las aclaraciones, la solicitud se dará por desestimada.

La contestación debe expresar las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo. Cuando la petición se estime fundada y se considere que es posible y viable la implantación de una solución, se analiza quién debe buscar una solución, las medidas que se estimen oportunas para lograr su plena efectividad y se pacta un plazo con ese órgano o unidad, transmitiéndolo al usuario en el plazo citado (máximo de 1 mes a contar desde la recepción de la solicitud).

Una vez implantada la solución, el interesado recibirá una comunicación, preferiblemente por medios electrónicos, acerca de la misma (a través del PC954-ANX4).

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	<p>ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS</p>	<p>Código: PC 954</p>
--	---	-----------------------

5.3. Peticiones al Defensor de la Comunidad Universitaria

La Universidad Pública de Navarra dispone de la figura del Defensor de la Comunidad Universitaria, cuya descripción y actuación está disponible en el sitio web de la Universidad.

La figura del Defensor Universitario viene recogida en la legislación universitaria general (Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de Abril, por la que se modifica la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades) y en los Estatutos de la Universidad Pública de Navarra en particular.


Esta figura es el alto comisionado del Claustro encargado de velar por el respeto a los derechos y las libertades del profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

El Defensor clasifica sus actuaciones, dependiendo de su naturaleza en:

- Consultas
- Quejas o reclamaciones.
- Solicitudes de mediación

Puede actuar de oficio o a instancia de parte. Toda persona de la comunidad universitaria, con interés legítimo, tanto individual como colectivo, se puede dirigir al Defensor de la Comunidad Universitaria para solicitarle que actúe. Se garantiza la confidencialidad de los datos e informaciones personales o reservadas obtenidas en el desempeño de sus funciones.

Una vez recogida la información de los diversos órganos universitarios a los que les afecten las consultas, quejas o solicitudes de mediación, anteriormente citadas, puede formular recomendaciones, con carácter no vinculante, a los órganos competentes sobre aquellos asuntos que hayan estado sometidos a su conocimiento y realiza un informe anual. En dicho Informe consta el número de peticiones, el tipo de peticionarios, clasificación de los temas solicitados, etc.

 Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa	ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS	Código: PC 954
--	--	----------------

5.4. Peticiones a la Unidad de Inspección del PDI

La Universidad Pública de Navarra dispone de una Unidad de Inspección del Personal Docente e Investigador, cuya descripción y actuación está disponible en el sitio web de la Universidad.

La figura de la Unidad de Inspección del PDI viene descrita en el Reglamento de Estructura y Funciones aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad Pública de Navarra el 13 de noviembre de 2009.

La Unidad de Inspección del PDI depende directamente del Rector. Puede actuar de oficio o a instancia de los órganos académicos de gobierno.


Esta unidad se concibe como un elemento de apoyo a los órganos de gobierno de la Universidad y como medio de completar la estructura del Método de Evaluación de la Actividad Docente de la UPNA (Docentia) verificado positivamente por la ANECA.

Sus funciones se centran en ofrecer información objetiva sobre la actuación del profesorado y el cumplimiento de sus obligaciones, para ello:

- Recaba información sobre la actividad profesional del profesorado.
- Vela por el cumplimiento de las actividades académicas del profesorado, para ello, interviene cuando se detectan indicios de incumplimiento de las obligaciones docentes, a requerimiento de la Dirección o Decanato del Centro, y cuando tiene constancia de que las incidencias no han sido justificadas por el profesorado.
- Puede proponer la incoación de expedientes informativos o disciplinarios e instruirlos.
- Elabora informes de resultados con información objetiva sobre la actuación del profesorado y el cumplimiento de sus obligaciones.

La Unidad de Inspección del PDI ejerce sus funciones de acuerdo a su Plan de Actuación y respondiendo a notificaciones relacionadas con la actuación del profesorado en forma de:

- Denuncias.
- Quejas.

 Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa	ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS	Código: PC 954
--	--	----------------

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver documento gráfico PC954 en formato pdf.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Anexos:
 - PC 954-ANX 1: Parte de Incidencias de clase y examen.
 - PC 954-ANX 2: Justificación de Incidencias de y examen.
 - PC 954-ANX 3: Formulario para presentar Quejas/Sugerencias/Agradecimientos/Consultas.
 - PC 954-ANX 4: Respuesta al interesado Quejas/Sugerencias/Agradecimientos/Consultas.


- Informes:
 - PC 954-INF 1: Informe Seguimiento de Quejas/Sugerencias/Agradecimientos/Consultas al Centro.
 - Informe del Defensor de la Comunidad Universitaria.
 - Informe de la Unidad de Inspección del PDI.

- Plan de mejoras.

8. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Periódicamente, el CCC/Responsable del Servicio hace un seguimiento de la situación de las peticiones relacionadas con su centro y titulaciones, así como, de las unidades, órganos o servicios responsables de su resolución.

El análisis de las quejas, sugerencias, agradecimientos o consultas de los estudiantes se realizan de forma minuciosa y debe prestarse especial atención a aquéllas que induzcan acciones que puedan incorporarse en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios. Los resultados del análisis de las peticiones presentadas en el Centro, se recogen en el Informe de las quejas, sugerencias y consultas, que anualmente debe presentar el CCC a la CGCC (PC954-INF1). En dicho Informe debe constar el número de peticiones, el tipo de peticionarios, así como el número de las admitidas a trámite, de las desestimadas y de las estimadas, tiempos de respuesta y solución.

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y CONSULTAS	Código: PC 954
--	--	----------------

Se hará un análisis sobre las quejas, sugerencias o consultas de los estudiantes y la forma en que se han tenido en consideración para la revisión o mejora del desarrollo del plan de estudios.

Anualmente, la CGCC, junto con los Responsables de Calidad de la Titulación se encarga de valorar la evolución y realizar propuestas de mejora si fuese necesario. Para ello analiza el Informe de las quejas, sugerencias y consultas, recibidas en el Centro (PC954-INF1). Las propuestas de mejora las registra en el "Plan de mejoras".

Si la naturaleza o cantidad de consultas, sugerencias o reclamaciones lo hacen aconsejable, se podrá convocar a una reunión extraordinaria de la CGCC para resolver dichas quejas, sugerencias y consultas,

ORGANO RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	MECANISMO /PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO	PERIODICIDAD ESTABLECIDA	INDICADOR DE SEGUIMIENTO
CCC	- Presentación y Respuesta al interesado – QSAC (PC954-ANX3 y 4)	Continuo	-Plazo medio desde fecha de recepción a fecha de respuesta al interesado.
CCC	-Informe de Seguimiento de QSAC al Centro (PC954-INF1)	Anualmente	-Nº de peticiones recibidas. -% de peticiones resueltas en un mes.
Defensor Comunidad Universitaria	- Informe del Defensor de la Comunidad Universitaria	Anualmente	-Nº de peticiones registradas por el Defensor.
Unidad de Inspección del PDI	- Informe de la Unidad Inspección PDI.	Anualmente	-Nº de peticiones/incidencias registradas por la Unidad Inspección PDI.
CGCC	Plan de mejoras	Anualmente	-Nº de propuestas de mejora planteadas -Nº de propuestas realizadas/planteadas