



PROCESOS TRANSVERSALES

PROCESO DE RECOGIDA DE ALEGACIONES, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D3/04-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D3/04 v6	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D3/04-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de la redacción general	Integración de la perspectiva de género
D3/04-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	Documentación de referencia Matices en la redacción	Actualización de la nueva legislación de universidades Revisión periódica del proceso
D3/04-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso

Entre los procedimientos que permiten al Centro comprobar el estado de las acciones que emprende para favorecer el aprendizaje del estudiantado se encuentra el proceso de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias que presentan diferentes agentes de la comunidad universitaria. Estos recursos ayudan a revisar y mejorar muchos de los procedimientos llevados a cabo por los diferentes Centros y por la Universidad repercutiendo de forma directa a la mejora de la calidad global de la URL.

El sistema de recogida de alegaciones, reclamaciones y sugerencias está presente en los diferentes centros y también en la sede central de la URL. En primer término, estas reclamaciones/sugerencias se resuelven en su mayoría a nivel del Centro correspondiente. La URL es la encargada de gestionar y tramitar estas reclamaciones/sugerencias, en el caso de que estas trasciendan las competencias del Centro en este ámbito o en el caso de que las reclamaciones/sugerencias vayan explícitamente dirigidas a la Sindicatura de Greuges de la URL. Este proceso regula la manera en que se recogen y tramanitan las reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias en cuanto al funcionamiento de los centros, titulaciones y servicios administrativos de la Universidad y que van dirigidas a la Sindicatura de Greuges de la URL.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

La legitimación activa para dirigirse a la Sindicatura de Greuges y pedir su actuación corresponde a toda persona de la comunidad universitaria que tenga interés legítimo por hacerlo.

El proceso que se detalla en el presente documento se aplica a la gestión de todas las reclamaciones o sugerencias presentadas en la Universidad por el grupo de interés más arriba mencionado sobre cualquier actividad realizada, sin perjuicio de que el Síndic o Síndica de Greuges pueda actuar de oficio, de acuerdo con el Artículo 2 del Reglamento de la Sindicatura de Greuges de la URL.

3. Órganos de gestión y grupos de interés implicados

3.1 Descripción de funciones

Síndic o Síndica de Greuges	Propiedad del proceso Recoger información y valorar la viabilidad de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias y responsable de su resolución. Informar anualmente a la Junta de Gobierno URL y al Consejo Ejecutivo de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias registradas.
Responsables de Centro	Gestionar las reclamaciones o sugerencias propias del Centro. Llevar a cabo la resolución acordada. Dar a conocer a la comunidad universitaria el canal de atención de incidencias propio del centro y general de la Universidad.
Junta de Gobierno URL	Recibir anualmente, por parte de la sindicatura de greuges, las alegaciones, informe de las reclamaciones y sugerencias recogidas.
Consejo Ejecutivo	Recibir anualmente, a petición suya, por parte de la sindicatura de greuges, de las alegaciones, informe de las reclamaciones y sugerencias recogidas.

4. Descripción del proceso

El órgano responsable del servicio a nivel de toda la Universidad es la Sindicatura de Greuges. Es el encargado de velar por los derechos y las libertades del estudiantado, el PDI y el personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios en el marco de las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universitat Ramon Llull.

La persona responsable del servicio será la encargada de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se inicien.

4.1 Proceso de evaluación

El inicio del proceso de gestión de todas las reclamaciones o sugerencias presentadas por el estudiantado de la URL quedará, en primera instancia, a nivel de cada Centro. En el caso de que la queja u observación traspase los servicios propios de cada Centro y se dirija formalmente, y según las directrices que se exponen en el Reglamento de la Sindicatura de Greuges, se iniciará el proceso de gestión desde los servicios centrales de la URL.

4.1.1 Presentación de la reclamación o sugerencia

1. La reclamación/sugerencia podrá ser formulada por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas.
2. Se presentará siempre por escrito o electrónicamente y no podrá ser anónima. Las quejas y observaciones serán formuladas por la persona interesada en un escrito fundamentado, que deberá aportar la documentación necesaria:
 - Mediante el formulario electrónico (procedimiento preferible) dirigido a la Sindicatura de Greuges (Web de la URL: <https://www.url.edu/ca/comunitat-universitaria/sindicatura-de-greuges/presentacio-de-queixes>)
 - Mediante el correo electrónico de la sindicatura, disponible en la página principal del web de la URL (<https://www.url.edu/ca/comunitat-universitaria/sindicatura-de-greuges>)
 - Mediante carta dirigida a la Sindicatura de Greuges de la URL, que se puede entregar en el edificio del Rectorado o se puede hacer llegar vía servicio postal.
En cualquier caso, la solicitud deberá contener necesariamente los siguientes datos:
 - Datos de la persona remitente: Apellidos y nombre, correo electrónico i teléfono de contacto
 - Relación del demandante o la demandante con la URL
 - Motivo de la solicitud

Entre la producción del hecho objeto de la queja u observación y su formulación a la Sindicatura de Greuges no podrán haber transcurrido más de tres meses.

4.1.2 Tramitación de la reclamación o sugerencia

1. *Registro y archivo de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias dirigidas a la URL*
La Sindicatura de Greuges recibe directamente, sin ningún tipo de intermediación, las alegaciones, reclamaciones y sugerencias que llegan a la sede de la URL y procede a su registro (asignación de código).
2. *Resolución de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias dirigidas a la URL*
Una vez la Sindicatura de Greuges ha registrado la reclamación, inicia el proceso de elaboración de la propuesta de resolución.

La Sindicatura de Greuges:

1. Registrará y acusará recibo de todas las quejas y observaciones que se le formulen.
2. Decidirá si tramita o rechaza las quejas u observaciones recibidas y, en este segundo caso, tendrá que comunicarlo a la persona interesada con un escrito motivado.
3. Tendrá que rechazar las quejas u observaciones anónimas, las formuladas con mala fe, con fundamentación insuficiente o inexistencia de pretensión concreta y todas aquellas que causen un perjuicio al derecho legítimo de una tercera persona.

Posterior a una valoración inicial de la sugerencia/reclamación, la Sindicatura de Greuges se reúne, si procede, con las diferentes partes implicadas (estudiantado, profesorado, ...), para poder obtener toda la información necesaria para resolver el conflicto.

Una vez admitida la queja o iniciado el expediente de oficio, la Sindicatura de Greuges adoptará las medidas de investigación que considere necesarias, podrá requerir a la persona afectada por la queja que haga las alegaciones pertinentes, aporte nueva documentación o comparezca a informar y, en su caso, podrá comunicarlo y pedir información al centro, departamento, sección o dependencia afectados.

Seguidamente y después de un análisis y valoración de la información recogida, la Sindicatura de Greuges emite una respuesta a la reclamación que hará llegar a la persona que presenta la queja. A la institución implicada le comunicará que ha cerrado el caso y le enviará la información que considere relevante para ella.

La Sindicatura de Greuges tendrá que resolver el caso en un plazo máximo de tres meses.

4.2 Memoria anual sobre las reclamaciones/sugerencias recibidas

La Sindicatura de Greuges realiza una memoria cada curso académico sobre el funcionamiento de la Universidad en su ámbito de competencia, que se presenta al Consejo Ejecutivo y a la Junta de Gobierno URL en una de las reuniones que se celebran durante el primer trimestre del curso académico siguiente. Este informe contiene una presentación de las actividades de la sindicatura a lo largo del curso académico, la relación de las reclamaciones/sugerencias presentadas durante el periodo objeto de análisis y, finalmente, unas consideraciones finales.

5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente por la UQIAD-URL en coordinación con la persona propietaria del proceso, siguiendo el proceso transversal diseñado a tal efecto (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1).

6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

Una vez finalizado el proceso de análisis de la reclamación, se hará llegar la resolución a las partes implicadas en el asunto objeto de atención.

Siempre y cuando sea necesario, y en el caso de que alguno de los Centros sea el destinatario de la reclamación/sugerencia, la Sindicatura de Greuges hará llegar un comunicado al Centro de donde proviene el agente demandante con la resolución acordada.

Responsable	Actividad	Perodicidad	Documentos resultantes
Sindicatura de Greuges (Síndic o Síndica)	Conjunto de Decisiones y Resoluciones de las sugerencias/reclamaciones dirigidas a la URL	ANUAL	Informe final

7. Documentación del proceso

7.1 Documentos de referencia

- Real Decreto 822/2021, 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación de enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la URL.
 - (<https://www.url.edu/ca/la-url/la-universitat/estatuts>).
- Reglamento del Síndic o Síndica de Greuges.
 - (<https://www.url.edu/ca/comunitat-universitaria/sindicatura-de-greuges/reglament>).

7.2 Documentos y evidencias resultantes

- Informe Anual.
- Registro de todas las reclamaciones o sugerencias presentadas.

8. Flujograma

Proceso de recogida de alegaciones, sugerencias y reclamaciones de la URL



