**Plataforma de Administración Electrónica**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Análisis de implementación del procedimiento 001-002 Quejas y Sugerencias | | | | | | |
|  | **Versión:** | 2.0 | **Fecha:** | 30/01/2020 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Control de Comprobación y Aprobación** | |
| **Documento**: | cGS-UAM-Análisis de implementación 001-002 Quejas y sugerencias.docx |
| **Revisión**: | 2.0 |
| **Fecha**: | 30/01/2020 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizado** | |  |
| **Fecha** | **Autor** | **Cargo** |
| 30/01/2020 | César Mayoral |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aprobado por UAM** | |  |
| **Fecha** | **Autor** | **Cargo** |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Registro de cambios** | | |  |
|  | **Fecha** | **Descripción** | |
| 1 | 30/01/2020 | Modificación de la versión 1.0 | |
|  |  |  | |

ÍNDICE

[ÍNDICE 3](#_Toc32487787)

[1. INTRODUCCIÓN 4](#_Toc32487788)

[2. ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO 5](#_Toc32487789)

[1. Actores 5](#_Toc32487790)

[2. Sistemas externos 5](#_Toc32487791)

[3. Tipos de Inicio 6](#_Toc32487792)

[3. FLUJO DE TRABAJO 7](#_Toc32487793)

[4. ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO 10](#_Toc32487794)

# INTRODUCCIÓN

El objeto de este procedimiento es la gestión, por parte del Servicio de Información y Transparencia de la Universidad Autónoma de Madrid, de las Quejas y Sugerencias presentadas a través de la Sede Electrónica de la Universidad.

Para facilitar la gestión de Quejas y/o Sugerencias presentadas a través del Registro de la UAM o mediante cualquier otro tipo de los medios detallados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, se habilita un inicio de Oficio por parte de los funcionarios del Servicio de Información y Transparencia, de tal manera que les permita incorporar cada solicitud a un expediente electrónico de la PAe y proceder a tramitarlo a través de esta plataforma.

# ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

## Actores

Los actores involucrados en este procedimiento son:

* Interesado: Este procedimiento está abierto a todo tipo de colectivos, tanto de la UAM como interesados en general que no tienen una relación administrativa con la universidad.
* Administración del Servicio de Calidad y Transparencia (Rol SERVICIO\_CALIDAD\_ADM).
* Jefatura del Área o Centro Competente para resolver la queja y/o sugerencia (rol AREA\_CENTRO\_Jefe).
* Administración del Área o Centro Competente para gestionar la queja y/o sugerencia (rol AREA\_CENTRO\_Adm).

## Sistemas externos

* Gestión de Identidades de la UAM: es un sistema LDAP que contiene toda la información institucional acerca de cada identidad activa de la comunidad universitaria.

También mantiene una rama donde se replica la estructura jerárquica de la Universidad en clave de roles. En esta estructura se encuentran todos los roles que utiliza la PAe, junto con los usuarios asignados a cada uno de ellos.

* Cl@ve: la PAe utiliza Cl@ve para la autenticación por parte de todo aquel usuario que no pertenezca a la comunidad universitaria de la UAM o que, perteneciendo a ella, desee utilizar este método de autenticación.

Para ello, se debe disponer de DNI electrónico, certificado electrónico reconocido o utilizar las credenciales obtenidas mediante registro en el sistema Cl@ve Identificación.

* GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro): es la aplicación de registro, que funciona en modo nube, proporcionada por el MINHAFP.   
  Esta aplicación permite la digitalización de la documentación presentada por el ciudadano en las oficinas de atención en materia de registro y posibilita el intercambio de registros en formato electrónico con otros organismos conectados a la plataforma SIR.

La PAe realiza sus asientos, tanto de entrada como de salida, utilizando REGECO, los servicios web de interconexión proporcionados por GEISER.

## Tipos de Inicio

* Electrónico: A través de la Sede Electrónica de la UAM (<https://sede.uam.es/sede/quejasysugerencias>)
* Inicio de Oficio: Este inicio se implementa para el inicio de expedientes por parte de los funcionarios del Servicio de Calidad y Transparencia.

# FLUJO DE TRABAJO

Si el solicitante pertenece a la comunidad universitaria, podrá autenticarse e iniciar el procedimiento utilizando su usuario y contraseña de la UAM.

Si no pertenece a la citada comunidad, deberá utilizar DNI electrónico, certificado electrónico o utilizar las credenciales obtenidas mediante registro en el sistema Cl@ve Identificación.

Una vez autenticado en la plataforma, ha de seleccionar el procedimiento de quejas y sugerencias. El sistema comprueba que se reúnen los requisitos para poder iniciar este trámite. Si no es así se le presentará un mensaje de error en este sentido.

Tras acceder al trámite, se debe completar la solicitud. Esta se rellena automáticamente con los datos personales adquiridos tras la llamada al sistema de identidad de la UAM durante el proceso de autenticación.

Si no pertenece a la comunidad universitaria, se completarán los campos de la solicitud que vengan informados en el DNI electrónico, certificado electrónico o los que suministre Cl@ve al autenticar al usuario.

En la citada solicitud se deben cumplimentar diversos campos obligatorios:

1. Tipo de solicitud.
2. Asunto sobre el que versa la queja / sugerencia.
3. Servicio sobre el que se presenta.

Estos tres campos presentan un desplegable con los valores de Tipo, Asunto y Servicio afectado que ha sido tasados por parte del Servicio de Información y Transparencia.

Adicionalmente, se debe de incluir una breve descripción de los hechos (limitada a 1000 caracteres) sobre los que se presenta la queja y/o sugerencia.

En la presentación de la solicitud, se puede adjuntar documentación en formato PDF con un máximo de 10 ficheros de un tamaño máximo de 4 MB, de tal manera que el conjunto de ficheros anexados no podrá superar los 10 MB.

Se ha implementado un inicio de Oficio para que en el caso de solicitudes presentadas por los canales alternativos detallados en la Ley 39/2015, se genere un expediente asociado a cada una de ellas y así y tramitar todas las solicitudes recibidas mediante esta única vía.

En este tipo de inicio, además de aportar la documentación que obre en poder del funcionario, se puede adjuntar el contenido de un registro de entrada de la UAM del que se proporciona el número de asiento.

Una vez firmada y registrada la solicitud, se envía un correo a la Administración del Servicio de Información y Transparencia informando del registro de una petición.

En este Servicio se consulta la petición y se remite al Área o Centro competente para gestionarlo.

La Plataforma determina el Rol Competente mediante una consulta a su Base de Datos, donde están codificados tanto los centros y/o áreas como el nombre de los roles asociados a las Jefaturas de cada Área/Centro.

Una vez que se conoce el rol competente, se consulta al gestor de identidades para identificar a la persona que ostenta dicho rol y se le envía un correo electrónico, en virtud de su condición de jefe del Área o Centro seleccionada en el paso anterior, informándole de que tiene pendiente de gestionar una queja o sugerencia.

En el proceso de gestión, puede determinar que no es competente para resolver la petición. En tal caso, se devolverá la tarea al Servicio de Información y Transparencia, debiendo fundamentar por qué no se es competente para resolver.

Si se considera competente, designará para el estudio y generación de la respuesta de la solicitud a uno de los roles que dependen jerárquicamente de él.

Este rol recibe una comunicación para que se autentique en la plataforma y estudie la solicitud. En este punto, debe optar por redactar una respuesta o bien cerrar el expediente. En este caso se debe rellenar un campo de observaciones para justificar el cierre.

Una vez elaborada la respuesta, ésta debe ser firmada por la Jefatura del Área o Centro competente. Si no está conforme con la respuesta, puede denegar la firma y devolver la tarea al funcionario que la ha redactado con las observaciones pertinentes para elaborar una nueva respuesta.

Si la Jefatura está conforme con la respuesta, debe firmarla. Ésta se registrará de salida y se enviará un correo electrónico al solicitante adjuntando dicha respuesta.

# ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO