



GUÍA DE ACTUACIÓN PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE LOS ESTUDIANTES

Aprobado en la sesión del día 11 de marzo de 2019 | Comisión de Asuntos Académicos

Antecedentes generales

1. Una de las principales tareas de la Comisión de Asuntos Académicos es la de canalizar las quejas que los estudiantes puedan tener sobre la actividad docente del Centro.
2. Es importante recordar que no existe un procedimiento de «queja formal» en la Universidad de Granada, como sí existe en otras Universidades españolas.
3. La función principal de la Delegación —en particular de la Comisión— ha de ser la de asesorar al estudiante que tenga algún problema relacionado con la docencia impartida en el centro.
4. La mayor parte de las quejas son problemas menores que suelen resolverse rápidamente mediante el diálogo con las partes implicadas.
5. En el proceso de mediación se ha de respetar la jerarquía universitaria, comenzando como no puede ser de otra manera por los escalafones más bajos.
6. Los responsables de la docencia impartida por los Departamentos son los Directores de los Departamentos, según establecen los Estatutos de la Universidad de Granada (Decreto 231/2011, de 12 de julio, de la Presidencia de la Junta de Andalucía):

Artículo 69. Competencias.

Corresponden al Director [del Departamento] las siguientes competencias:

- c) Dirigir, impulsar, coordinar y supervisar las actividades y funciones del Departamento en el orden docente.
 - d) Velar por el cumplimiento de las funciones encomendadas al personal adscrito al Departamento, a fin de procurar la calidad de las actividades que se desarrollen.
7. En última instancia se puede acudir a la Inspección de Servicios o al Defensor Universitario.

Tramitación de quejas

8. La primera actuación que se ha de llevar a cabo tras recibir una queja es la de recabar información de forma exhaustiva sobre el problema en cuestión, preguntando para ello a quien ha



trasladado el problema por detalles.

9. En caso de que la queja no haya sido presentado por un Delegado o una Delegada de grupo se contactará con quien corresponda para informarle del problema y conocer su versión de los hechos, si la tuviera.

10. Es importante también contrastar dicha información, evitando dar por válida de forma automática esta versión de los hechos.

11. Para la tramitación de quejas colectivas se requerirá a los estudiantes la presentación de un escrito motivando la queja y describiendo la situación con el máximo detalle posible. Así mismo se solicitará la firma de todos los estudiantes que suscriban el texto de la queja.

12. Una vez establecidos los hechos el objetivo de la Comisión es el de asesorar al estudiante en la resolución de su problema, si fuese posible. En este punto el Coordinador o la Coordinadora puede decidir reunir a la Comisión —si la complejidad del problema así lo requiere— o intervenir directamente.

Procedimiento de mediación

13. En cualquier caso la decisión adoptada por la Comisión ha de comenzar mediante la mediación entre las partes implicadas.

14. El primer paso ha de ser el traslado del problema al profesor o la profesora implicada, con el fin de conocer su opinión sobre el asunto.

15. Recibida la versión del profesor o la profesora se ha de estudiar y elaborar una propuesta de solución al problema, que ha de ser proporcionada pero siempre intentando salvaguardar los derechos de los estudiantes.

16. En caso de que la mediación con el profesor o la profesora no sea satisfactoria o simplemente no sea posible encontrar una solución al problema se ha de proceder contactando con el Director o la Directora del Departamento correspondiente a la asignatura implicada.

17. El Coordinador o la Coordinadora trasladará el problema al Director o la Directora del Departamento por correo electrónico o mediante escrito presentado por registro, según convenga la formalidad del proceso. Se procurará describir el problema de la forma más clara posible y se intentará aportar al menos una propuesta de solución al problema, si la hubiera.

18. En caso de que la mediación con el Director o la Directora del Departamento no resultase satisfactoria la Comisión debería estudiar acudir a instancias superiores de la Universidad de Granada, tales como la Inspección de Servicios o el Defensor Universitario. Dichas actuaciones deberían



contar con la aprobación de la Comisión —además, evidentemente, de la de los estudiantes implicados— y ser trasladadas formalmente por carta a través del registro de la Universidad, siguiendo las mismas pautas que cuando se trasladaron al Director o Directora del Departamento. Dichos documentos deberán ir firmados por el Coordinador o la Coordinadora y los estudiantes afectados.

Procedimientos administrativos

19. En ocasiones conviene tratar con los órganos de la Universidad como parte del Sector Público, según lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

20. La forma más habitual de tratar con las administraciones es mediante el uso de la instancia. La estructura básica de la instancia es la siguiente:

20.1. Datos del interesado.

20.2. Exposición de los hechos, precedida por el título «EXPONE».

20.3. Acciones que se solicitan, precedidas por el título «SOLICITA».

20.4. Fecha y firma del interesado.

21. Dicho documento deberá presentarse ante el registro —preferiblemente electrónico— de la Universidad de Granada mediante el formulario de solicitud genérica dirigido al órgano competente.