



NORMATIVA DEL MECANISMO ESTUDIANTIL DE TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO (PROCEDIMIENTO METIS)

Preámbulo

Desde hace ya varias décadas, los Partes Informativos Sobre la Actividad Docente (*PISADO*) han sido herramientas fundamentales para gestionar la información del estudiantado en materia de docencia y calidad universitaria en varias universidades de nuestro país.

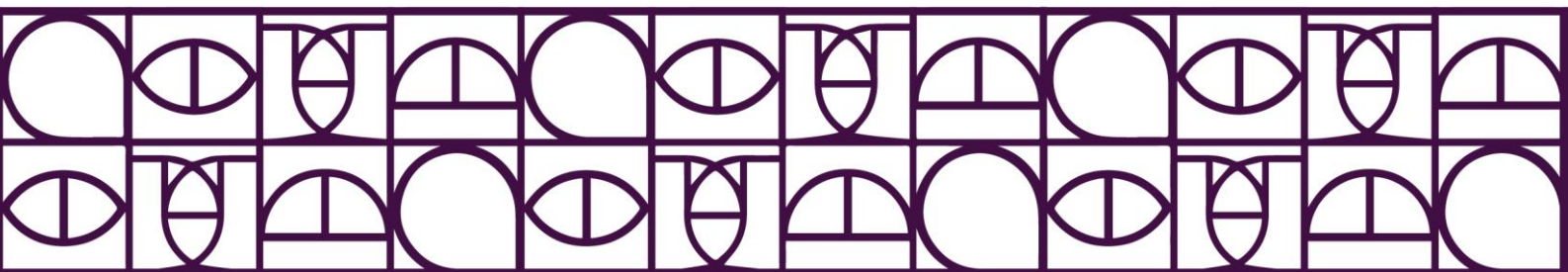
Este modelo, implantado como proceso objetivo de verificación y comunicación de incidencias por parte del estudiantado, ha ofrecido grandes resultados en la gestión de estas incidencias.

El proyecto nace desde el Consejo de Estudiantes de la Universidad de Alcalá como complemento al Buzón de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, implementando numerosas ventajas. Ello se debe a la gestión de estas quejas por parte de los y las representantes estudiantiles de las Delegaciones de Centro.

Se consigue así una doble función: se implica al estudiantado como agente crítico e impulsor del progreso en la calidad docente y universitaria, y se filtran sus demandas por parte de las Delegaciones para concretar de una forma más eficaz la exposición y el destino de estas incidencias.

En la Universidad de Alcalá se adapta este plan, presente y útil en otras universidades, al denominado *Procedimiento METIS* (Mecanismo Estudiantil de Transmisión de la Información y Seguimiento), a través de la presente normativa desarrollada por el Consejo de Estudiantes de la UAH.

Esta normativa fue aprobada por el Pleno del Consejo de Estudiantes de la Universidad de Alcalá el 22 de noviembre de 2022.





1. Programa METIS

El Método Estudiantil de Transmisión de la Información y Seguimiento (METIS) es un mecanismo de recopilación y transmisión de quejas, reclamaciones y recomendaciones por parte del estudiantado sobre la actividad docente en la Universidad de Alcalá.

Tendrá como objetivo la compilación de información sobre la actividad docente, así como la resolución de conflictos de forma rápida y fiable en la UAH. Asimismo, asumirá como principios fundamentales el acompañamiento y asesoramiento al estudiantado de la Universidad de Alcalá, así como el respeto y tolerancia a todas las personas y la atención a la normativa de rango universitario y superior que rija en cada momento.

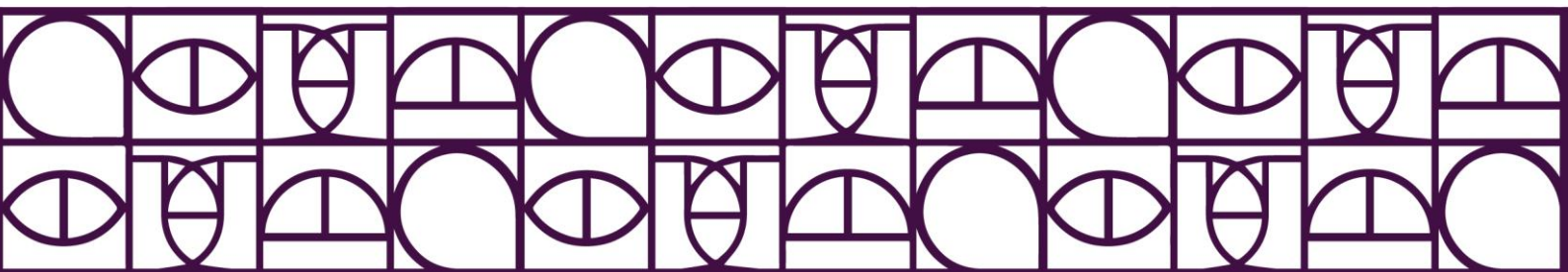
Se excluirán de este proceso todas aquellas quejas relativas a la convivencia, acoso, asuntos administrativos y de trámite, quejas sobre instalaciones e infraestructuras, así como cualquier otro asunto que no esté relacionado con la docencia.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El procedimiento METIS se aplicará en todos los centros de la Universidad de Alcalá, y será aplicable a toda la actividad docente del PDI de la Universidad de Alcalá.

Artículo 3. Definiciones

a) Responsable METIS: se entenderá como persona responsable METIS (en adelante Responsable) a toda aquella persona integrada en un órgano de representación estudiantil que forme parte del programa METIS y se encargue de orientar al estudiantado de su competencia, así como de la gestión de la documentación METIS. Existirán Responsables METIS de las Delegaciones de Estudiantes y Responsables METIS del Consejo de Estudiantes de la UAH.





b) Parte METIS: se entiende por Parte METIS (en adelante *Parte*) el documento, a rellenar por el estudiantado solicitante del proceso METIS, donde constarán los datos personales del estudiante, así como la motivación de la queja y las soluciones demandadas. La plantilla de Parte será elaborada y proporcionada por el Consejo de Estudiantes de la UAH.

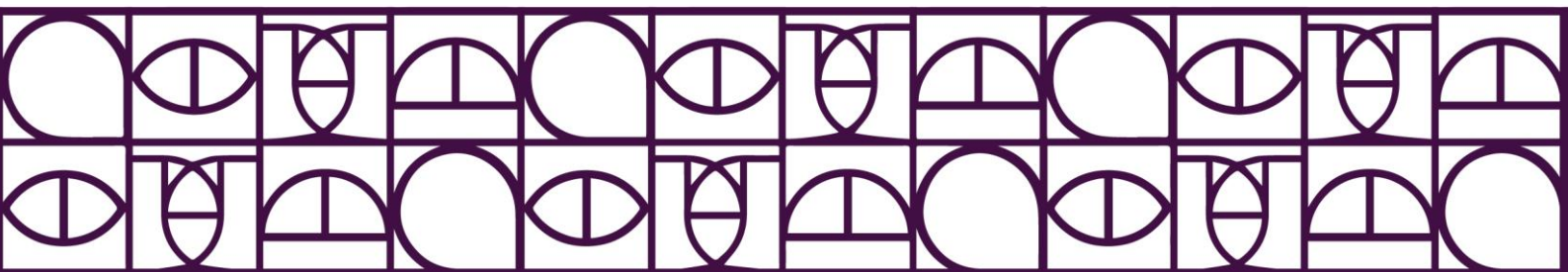
c) Informe METIS: se entiende por Informe METIS (en adelante *Informe*) el documento, a cumplimentar por la persona Responsable, donde, de forma anónima, se redactará de forma suficientemente motivada la problemática en cuestión, junto con el incumplimiento normativo que se derive y las soluciones posibles. Este documento, sea resuelto favorablemente o no el caso, tendrá un carácter oficial a efectos de información y en los procesos de gestión de la calidad de la UAH. La plantilla de Informe será elaborada y proporcionada por el Consejo de Estudiantes de la UAH.

4. Responsables METIS

1. Deberá existir en cada Delegación de Estudiantes de la Universidad de Alcalá una persona Responsable encargada del asesoramiento al estudiantado representado por la Delegación, así como de la gestión de la documentación METIS de las titulaciones que representa. Esta persona deberá pertenecer a la Comisión Permanente de dicha Delegación.

2. De forma excepcional, previa solicitud motivada y aprobación por el Pleno del Consejo de Estudiantes de la UAH (CEUAH), podrá existir más de una persona Responsable en una Delegación.

3. Deberá existir asimismo una persona Responsable del CEUAH, preferiblemente aquella persona con competencias en asuntos de calidad, que se encargará de organizar la formación de los y las Responsables de las Delegaciones, así como de coordinar el programa y resolver las posibles incidencias que puedan producirse.





4. Todas las personas Responsables contarán con una dirección de correo electrónico oficial en el dominio de la UAH para desarrollar de forma confidencial y segura su trabajo.

5. Las personas Responsables serán seleccionadas por las Comisiones Permanentes de las Delegaciones o el CEUAH, y deberán ser comunicadas a la Secretaría del CEUAH en el momento de su elección.

6. En el lapso de renovaciones o cese de funciones de las personas Responsables de las Delegaciones, será la persona Responsable del CEUAH la encargada de la gestión del programa METIS de las titulaciones representadas por esas Delegaciones.

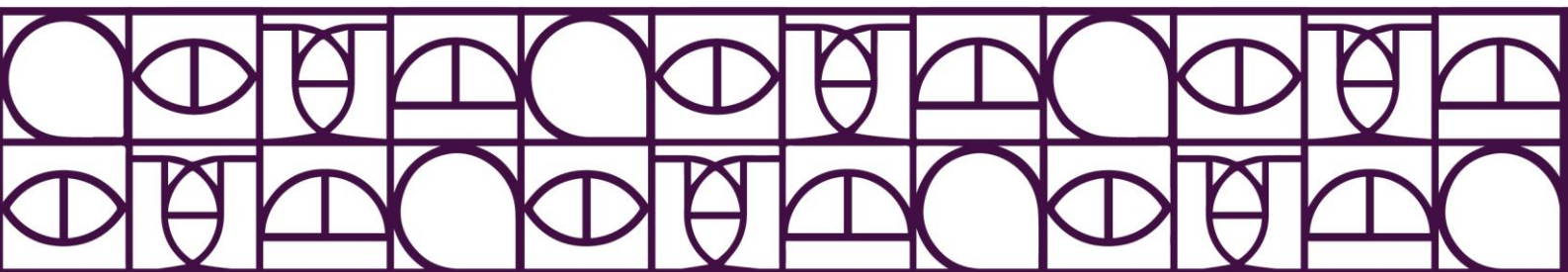
7. Las personas Responsables cesarán sus funciones por las siguientes casuísticas:

- a) Pérdida de la condición de estudiante
- b) Pérdida de la condición de representante estudiantil
- c) Fallecimiento
- d) Renuncia
- e) Extinción del plazo concedido para la representación
- f) Modificación de la capacidad de obrar que impida el correcto desarrollo de las funciones propias del cargo

8. Todas las personas Responsables actuarán de acuerdo con la legalidad vigente, y con ajuste a los principios de igualdad, respeto y tolerancia a todas las personas, así como del acompañamiento y el asesoramiento activo del estudiantado que les contacte.

5. Apertura del proceso y Parte METIS

1. Cualquier estudiante de la Universidad de Alcalá podrá dirigirse a la persona Responsable de su Delegación para iniciar un Proceso METIS.





2. Para ello, deberá ponerse en contacto con la persona Responsable de su Delegación, por medios electrónicos o presenciales. Dichos responsables deberán proporcionar y hacer pública una forma oficial de contacto, así como su dirección de correo METIS.

3. La persona Responsable deberá asesorar al estudiantado afectado para valorar la gravedad del caso y orientar las posibles medidas y soluciones propuestas. Asimismo, deberá proporcionar una plantilla de Parte, que el estudiante deberá cumplimentar. La respuesta de la persona Responsable no podrá demorarse más de 5 días hábiles.

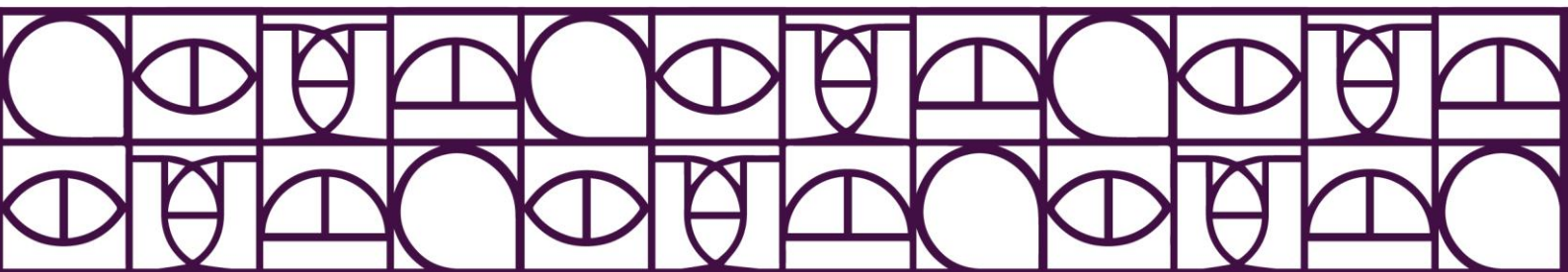
4. En caso de detectar que la situación no remita a asuntos relacionados con la docencia, la persona Responsable no continuará con el proceso, si bien deberá orientar al estudiantado implicado acerca de los procesos y servicios que tiene a su disposición, con especial atención y acompañamiento en los casos de acoso.

5. El estudiante afectado deberá enviar un Parte debidamente cumplimentado para iniciar el proceso. El Parte deberá contener su información personal (nombre completo, correo institucional de contacto, teléfono, titulación y curso), así como los datos del o de la docente a quien dirige el Parte (nombre completo, correo institucional de contacto y asignatura), una descripción de la situación y las medidas propuestas para la solución del conflicto.

6. El Parte deberá ser enviado debidamente al correo antes mencionado, y archivado donde corresponda por la persona Responsable.

6. Creación del Informe METIS

1. Una vez recibido el Parte, la persona responsable de la Delegación deberá, en un plazo máximo de 5 días hábiles, redactar fundadamente un Informe donde se recojan los datos del docente implicado (nombre completo, correo institucional de contacto, asignatura, centro y departamento), la exposición de los hechos de la forma más objetiva posible, así como las acciones fundamentadas propuestas para su solución.





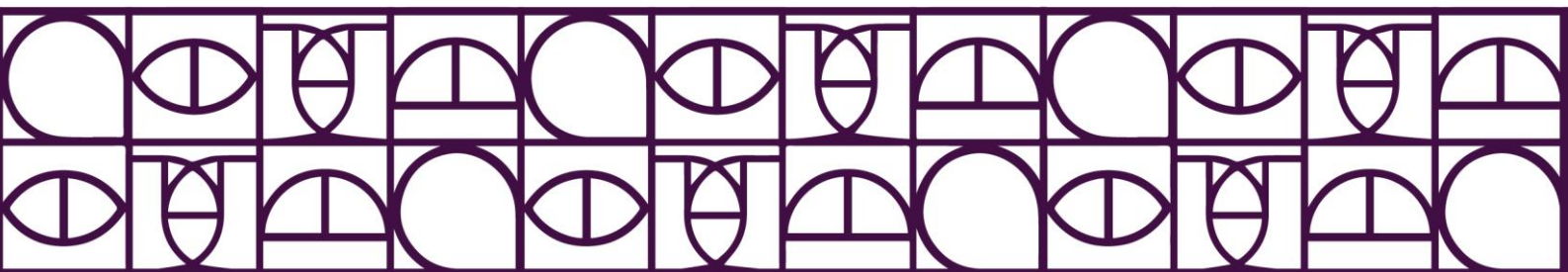
2. Cuando consten varios Partes por un mismo asunto, deberán compararse y realizar un Informe conjunto de todos ellos.
3. Dicho Informe deberá ser archivado en el archivo que ponga a disposición de las personas responsables el Consejo de Estudiantes de la UAH.
4. El Informe será asimismo enviado al estudiantado implicado para consensuar la información que en él aparece.

7. Primera instancia: docente

1. Una vez conste la aprobación del estudiantado implicado, el Informe será enviado desde la dirección de correo METIS de la persona responsable al personal docente implicado.
2. El personal docente implicado deberá ofrecer una respuesta al Informe en un máximo de 7 días hábiles.
3. De ser consideradas satisfactorias las medidas propuestas, el Informe se marcará como RESUELTO y se archivará debidamente en el archivo proporcionado.
4. De no ser consideradas satisfactorias las medidas propuestas, se marcará el Informe como NO RESUELTO y se procederá al recurso a una segunda instancia.

8. Segunda instancia: Buzón de Quejas y Sugerencias

1. Los Informes no resueltos en primera instancia serán enviados a los responsables de las asignaturas, bien al Centro o al Departamento correspondiente, desde la dirección de correo METIS por parte de la persona responsable.
2. Para ello, deberá enviarse el Informe, junto con una Memoria que motive su envío y explique la falta de resolución en primera instancia. Una vez enviados los documentos a través del Buzón, se procederá a su respuesta en el plazo de 10 días hábiles.
4. De resolverse el procedimiento en esta instancia, se archivará donde corresponda el Informe, marcado como RESUELTO, así como la Memoria de motivación y demás documentación del proceso, si la hubiera.





9. Instancias superiores

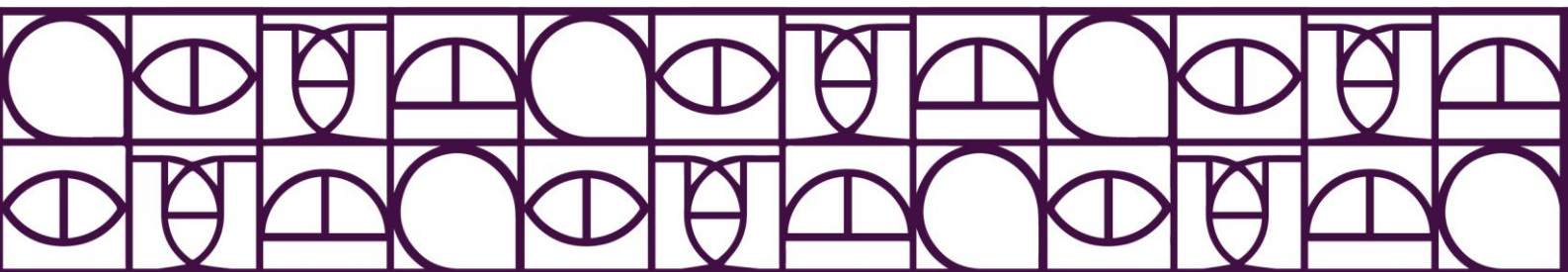
1. De no resolverse el Informe en la segunda instancia, este se enviará mediante el Buzón de Quejas y Sugerencias, junto con toda la documentación necesaria, a fin de que conste como caso NO RESUELTO a efectos de garantía de la calidad, y siendo notificado al Vicerrectorado responsable en materia de calidad.
2. Además, se orientará al estudiantado implicado sobre los diferentes recursos a su disposición para continuar con el proceso de forma individual, con especial atención a la mediación.

10. Seguimiento del proceso

1. Será responsabilidad de las personas Responsables realizar un seguimiento efectivo de los procesos resueltos, a fin de asegurar que se hayan cumplido los acuerdos establecidos entre el personal docente y el estudiantado afectado.
2. En caso de incumplirse dichos acuerdos, el Informe podrá ser reabierto y se deberá iniciar de nuevo el proceso de comunicación desde la primera instancia, redactando un nuevo Informe que recoja esta situación de incumplimiento.

11. Archivo de los Informes

1. El Consejo de Estudiantes ofrecerá los medios para componer un archivo de Partes e Informes, organizados por Departamentos y docentes, con el único fin de preservar y ordenar la documentación oficial.
2. Dicho archivo será accesible solamente a las personas Responsables de cada momento, así como al Vicerrectorado con competencias en gestión de la calidad de la Universidad de Alcalá.
3. La documentación relativa al proceso METIS deberá destruirse pasados 5 años de su creación.
4. La documentación relativa al proceso METIS podrá ser utilizada para la consulta e información para los procesos de evaluación docente y de gestión, seguimiento y acreditación de la calidad.





12. Protección de datos

1. Se garantizará el respeto y protección a las personas individuales y de los sujetos que conformen los órganos de representación para la transmisión de quejas, recomendaciones o reclamaciones procediéndose con la discreción necesaria para proteger su intimidad y su dignidad, evitándose cualquier tipo de represalia que pudiera producirse contra sus personas.
2. Los individuos que intervengan en el procedimiento tendrán el deber de guardar estricta confidencialidad y reserva, no pudiendo transmitir ni divulgar información de aquellos que presenten o tramiten las quejas, recomendaciones o reclamaciones.

13. Oficialidad de los Informes

1. Los Informes tendrán carácter oficial como documentación de la Universidad de Alcalá, y así constarán a todos los efectos.
2. Dicho carácter oficial permitirá que constituyan evidencias en los procesos de gestión y aseguramiento de la calidad.

14. Informe de la Delegación en la evaluación docente

1. Las personas Responsables de las Delegaciones tendrán competencias para poder realizar Informes de aseguramiento de la calidad con respecto a la actividad docente, utilizando como evidencias los Informes, así como otros métodos de información que sean validados en los procesos de aseguramiento de la calidad.
2. Dichos Informes serán llamados Informes de la Delegación, y serán tenidos en cuenta en el sistema de acreditación docente de la Universidad de Alcalá.

