



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.

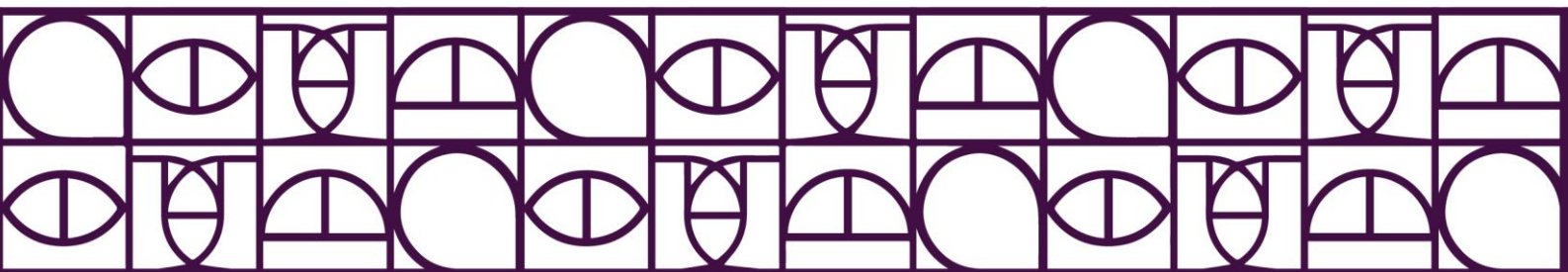
El proyecto nace desde el Consejo de Estudiantes de la Universidad de Alcalá como complemento al Buzón de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, implementando numerosas ventajas. Ello se debe a la gestión de estas comunicaciones por parte de los y las representantes estudiantiles de las Delegaciones 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 coordinar de una forma más eficaz la exposición y el destino de esta comunicación.

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.

Debido a mejoras en el funcionamiento del sistema METIS, esta normativa se modifica en el pleno del Consejo de Estudiantes en su sesión del 07 de junio de 2024.





Artículo 1. Del Programa METIS

El Método Estudiantil de Transmisión de la Información y Seguimiento (METIS) es un mecanismo de recopilación y transmisión de quejas, sugerencias y felicitaciones 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 y mediación 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.

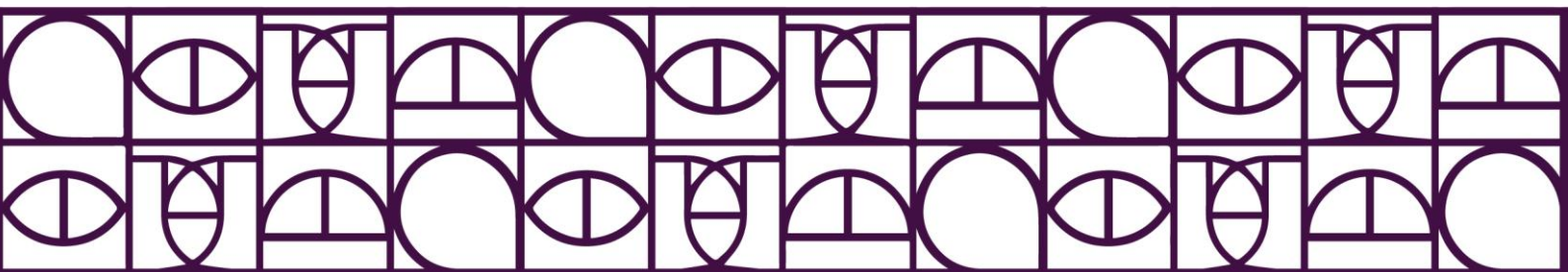
Se excluirán de este proceso todos aquellos asuntos relativos a la convivencia, acoso, asuntos administrativos y de trámite, instalaciones e infraestructuras, así como cualquier otro asunto que no esté relacionado con la docencia o que contravenga otra normativa vigente de aplicación.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El procedimiento METIS será de aplicación en todos los estudios oficiales de la Universidad de Alcalá, a través de las Delegaciones de Estudiantes, y concernirá a toda la actividad docente del PDI en relación al estudiantado matriculado en títulos oficiales 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 o de la 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, respetando en todo momento las directrices y medidas vigentes en materia de protección de datos.

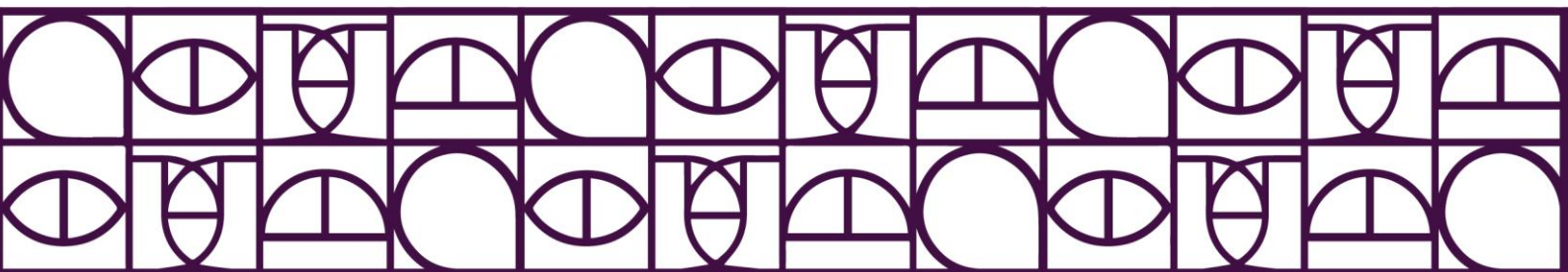
c) Informe METIS: se entiende por Informe METIS (en adelante *Informe*) el documento, a cumplimentar por la persona Responsable, donde, de forma anónima, se redactará de forma suficientemente motivada la problemática en cuestión y las soluciones posibles. Este documento, sea resuelto favorablemente o no el caso, será elevado al Vicerrectorado con competencias en gestión de la calidad para que sea tenido en cuenta en los procesos que se consideren. La plantilla de Informe será elaborada y proporcionada por el Consejo de Estudiantes de la UAH.

Artículo 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. Deberán existir asimismo dos personas Responsables del CEUAH, preferiblemente personas con competencias en asuntos de calidad, que se encargarán de organizar la formación de las personas 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. El Consejo de Estudiantes se encargará de la gestión de estos correos y de la renovación de los mismos en cada curso académico.

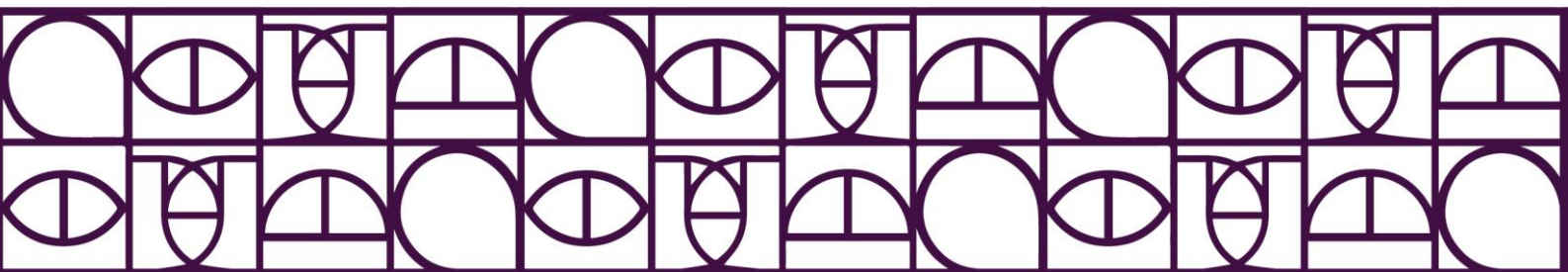
5. Las personas Responsables serán seleccionadas por las Comisiones Permanentes de las Delegaciones o el CEUAH, y deberán ser comunicadas a la Secretaría del CEUAH en el momento de su elección. Estas personas comenzarán a ejercer sus funciones en el momento en que superen la formación necesaria y sean ratificadas por el Pleno del CEUAH.

6. En el lapso de renovaciones o cese de funciones de las personas Responsables de las Delegaciones, serán las personas Responsables del CEUAH las encargadas 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
- g) Todo aquel procedimiento que, conforme a normativa, suponga el cese del cargo designado.

8. Todas las personas Responsables recibirán de forma anual una formación específica en materia de calidad, protección de datos y mediación ofrecida por el Consejo de Estudiantes, en coordinación con el vicerrectorado responsable de las políticas de calidad y las unidades correspondientes.





9. 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. Asimismo, respetarán la normativa vigente en materia de protección de datos. De igual forma, respetarán con especial cuidado, el derecho a la presunción de inocencia de todas las partes implicadas en el proceso.

10. Además, previamente al desempeño de su labor, las personas Responsables de las Delegaciones y del CEUAH deberán firmar el preceptivo Acuerdo de tratamiento de datos personales, que les comprometa al deber de sigilo y confidencialidad de los mismos.

Artículo 5. Apertura del proceso y Parte METIS

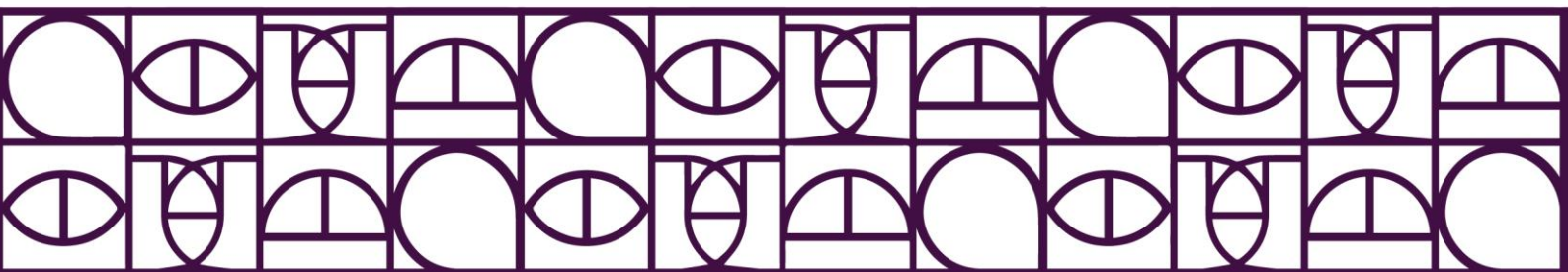
1. Cualquier estudiante de la Universidad de Alcalá podrá iniciar un Proceso METIS en su Delegación de Estudiantes correspondiente.

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/la 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 posibles casos de acoso.

5. El/la estudiante afectado/a 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 como corresponda por la persona Responsable.

Artículo 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/de la docente implicado/a (nombre completo, correo institucional de contacto, asignatura, centro y departamento), la exposición de los hechos comunicados por el estudiantado de la forma más objetiva posible, así como las propuestas para su solución.

2. Cuando consten varios Partes por un mismo asunto, deberán compararse y realizar un Informe conjunto de todos ellos.

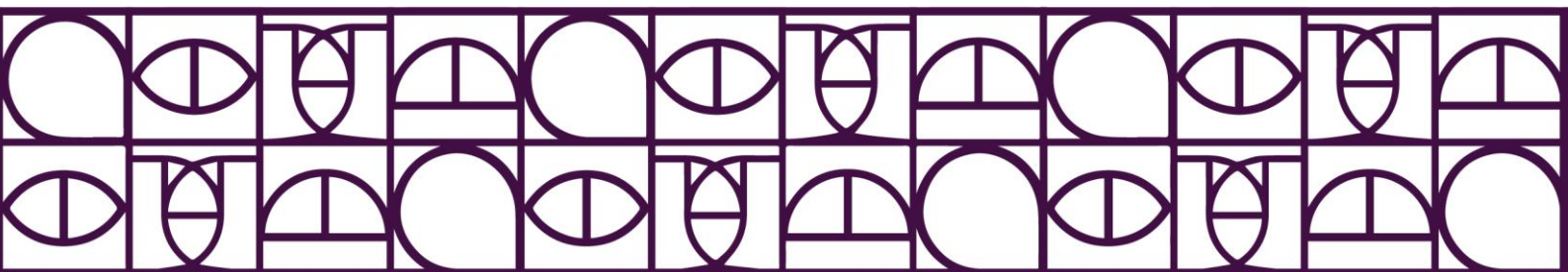
3. Dicho Informe deberá ser archivado en el archivo que ponga a disposición de las personas Responsables el Consejo de Estudiantes de la UAH.

4. El Informe será asimismo enviado al estudiantado implicado para consensuar la información que en él aparece.

Artículo 7. Primera instancia: docente

1. Obtenido el visto bueno, el Informe será enviado desde la dirección de correo METIS de la persona Responsable al personal docente implicado. En el envío se detallará el objetivo del proceso METIS así como la disposición de la persona Responsable de atender toda información que el profesorado considere relevante para poder ejercer una mediación efectiva en el proceso.

2. El personal docente implicado deberá ofrecer una respuesta al Informe en un máximo de 5 días hábiles. En todo momento se entenderá el proceso METIS como un proceso de mediación en el que el personal docente implicado podrá ofrecer la información necesaria para consensuar una solución favorable para todas las partes.





3. Una vez obtenida la respuesta, la persona Responsable deberá informar de ella al estudiantado afectado, que manifestará su conformidad y satisfacción para con ella.

4. De ser consideradas satisfactorias las medidas propuestas, el Informe se marcará como RESUELTO y se archivará debidamente en el archivo proporcionado.

5. De no ser consideradas satisfactorias las medidas propuestas, se marcará el Informe como NO RESUELTO y se procederá a comunicarlo a una segunda instancia.

Artículo 8. Segunda instancia: Departamento / Centro

1. Los Informes no resueltos en primera instancia serán enviados a los/as responsables de las asignaturas, bien al Centro bien al Departamento correspondiente, desde la dirección de correo METIS por parte de la persona Responsable. Deberá enviarse el Informe, junto con una Memoria que motive su envío y explique la falta de resolución en primera instancia.

2. El Centro o Departamento implicado deberá ofrecer una respuesta al Informe en un máximo de 5 días hábiles.

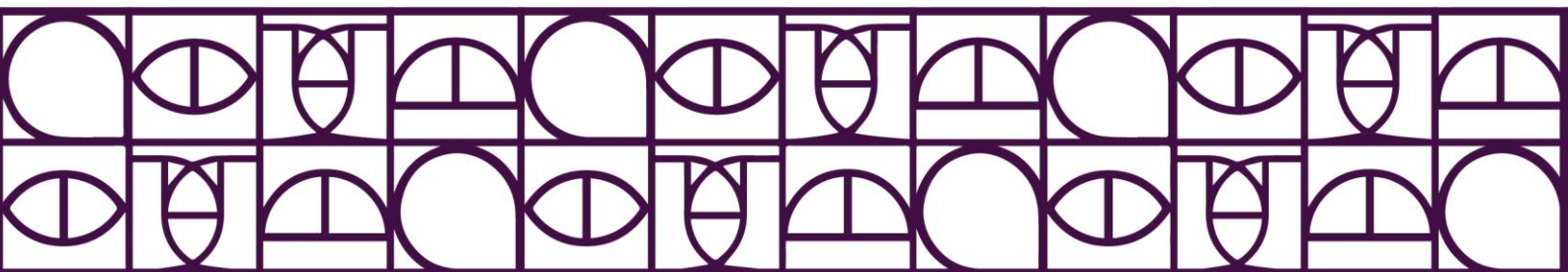
3. Una vez obtenida la respuesta, la persona Responsable deberá informar de ella al estudiantado afectado, que manifestará su conformidad y satisfacción para con ella.

4. De ser consideradas satisfactorias las medidas propuestas, el Informe se marcará como RESUELTO y se archivará debidamente, junto con el resto de documentos, en el archivo proporcionado.

5. De no ser consideradas satisfactorias las medidas propuestas, se marcará el Informe como NO RESUELTO y se procederá a comunicarlo a la próxima instancia.

Artículo 9. Instancia final: Buzón de Quejas y Sugerencias

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, y será notificado asimismo al Vicerrectorado responsable en materia de calidad.

2. Sin perjuicio de este proceso 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.

Artículo 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.

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.

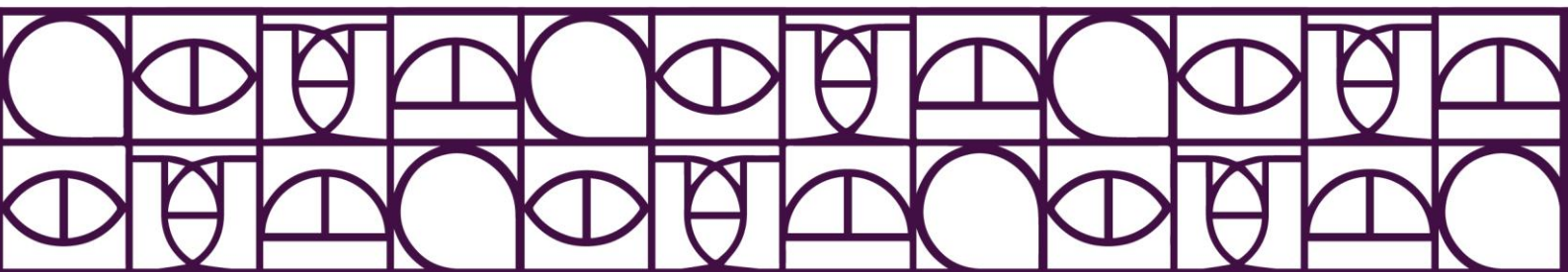
Artículo 11. Archivo de los Informes

1. El Consejo de Estudiantes ofrecerá los medios electrónicos para el archivo de Partes e Informes, organizados por Departamentos y docentes, con el único fin de preservar y ordenar la documentación oficial. Dicho archivo electrónico se encontrará en el servidor de la Universidad de Alcalá, estará encriptado y garantizará la confidencialidad de la custodia documental en todo momento.

2. El 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, en caso de que sea necesario solicitarlo por los responsables del programa de evaluación de la actividad docente del procesado (PEAD_DOCENTIA).

3. Todos los partes METIS que no hayan sido constitutivos de Informe deberán custodiarse durante 6 meses, tras los cuales se procederá a su destrucción.

4. El resto de la documentación relativa al proceso METIS, que sí sea constitutiva de Informe, deberá custodiarse durante 5 años, tras los cuales se procederá a su destrucción.





5. La documentación relativa al proceso METIS podrá ser utilizada para la consulta e información para los procesos de evaluación docente.

Artículo 12. Protección de datos personales

1. Los tratamientos de datos personales de todas las personas implicadas en el Procedimiento METIS se llevarán a cabo adoptándose las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, previstas tanto en la normativa vigente a nivel nacional, en la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), como en el Reglamento General de Protección de Datos europeo (RGPD).

2. De igual forma, los datos personales de las personas implicadas en el Procedimiento METIS serán tratados únicamente en relación con la gestión y ejecución del dicho Procedimiento, y dichas personas podrán ejercer sus derechos correspondientes (ARSOPOL), mediante escrito dirigido a la Delegada de Protección de Datos (Colegio de San Ildefonso, Plaza de San Diego, s/n. 28801 Alcalá de Henares. Madrid) o por correo electrónico (protecciondedatos@uah.es), adjuntando copia del DNI o equivalente.

Artículo 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 evaluación docente.

Artículo 14. Informe de la Delegación en la evaluación docente

1. Las personas Responsables de las Delegaciones tendrán competencias para poder realizar Informes con respecto a la actividad docente, utilizando como evidencias los Informes, así como otros métodos de información y calidad que puedan ser desarrollados.

