



Tablas de asignaciones de Quejas y Sugerencias

Académicas y Administrativas

Actualización: 2025-V2



Contenido

CONSIDERACIONES.....	2
ASIGNACIONES ACADÉMICAS.....	3
ASIGNACIONES ADMINISTRATIVAS.....	6
ACTUALIZACIONES.....	8

CONSIDERACIONES

Cuando es queja:

Manifestación de la insatisfacción que el usuario realiza sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio.

Cuando es sugerencia:

Toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.

Otros:

Las consultas, comunicaciones o incidencias, relacionadas con las actuaciones administrativas de la UAL, se realizan a través de otros medios disponibles en la web de CONTACTA.

<https://www.ual.es/contacta>

Desde la Sede Electrónica se podrán realizar los trámites administrativos correspondientes a Recursos, Alegaciones o solicitudes administrativas y/o académicas según proceda.

<https://www.ual.es/administracionelectronica>

Tablas de asignaciones de órganos responsables de asumir/responder la queja/sugerencia según corresponda:

ASIGNACIONES ACADÉMICAS

ATENCIÓN	1ª ASIGNACIÓN	2ª ASIGNACIÓN
Ausencia de respuesta del profesor al estudiante	Departamento Doctorado: Escuela Internacional de Doctorado	CENTRO Vic. Grados e Innovación Docente
Respuesta irrespetuosa del profesor en revisión de exámenes	Departamento Doctorado: Escuela Internacional de Doctorado	CENTRO Vic. Grados e Innovación Docente
Desconsideración del profesor a los estudiantes	Departamento Doctorado: Escuela Internacional de Doctorado	Vic. Grados e Innovación Docente
Desconsideración de un estudiante hacia el profesor	CENTRO	Inspección de Servicios
Desconsideración de un estudiante hacia el PAS	Inspección de Servicios	
Desconsideración entre profesores	Servicio de Prevención, Salud y Sostenibilidad	Inspección de Servicios
Arbitrariedad en la actuación de un órgano académico	Órgano indicado	Inspección de Servicios
Indicaciones al "Plan Anual de Inspección"	Inspección de Servicios	
Acoso laboral entre profesorado	Servicio de Prevención, Salud y Sostenibilidad	Vic. Sostenibilidad, Salud y Deportes
Asuntos disciplinarios del PDI	Inspección de Servicios	
Ausencia de respuesta al estudiante del Coordinador de movilidad: Erasmus, Sicue, Seneca...	Servicio de Movilidad y Promoción Internacional	Vic. de Proyección Internacional
AUSENCIAS		
Ausencia de respuesta de la Junta Electoral Central	Junta Electoral Central	
Ausencia o retrasos del profesor en clase, en tutorías o exámenes	Departamento	Vic. Profesorado y Planif. Docente
CALIDAD ACADÉMICA		
Deficiente calidad académica: títulos oficiales en general	CENTRO	Vic. Grados e Innovación Docente
Deficiente calidad académica: cursos no impartidos ni organizados por la UAL	Órgano convocante	Vic. Postgrado y Relaciones Insti.
Deficiente calidad académica en asignatura. Docencia y/evaluación. Incongruencias entre la guía docente y la docencia real (identificado el/la profesor/ra)	Departamento	Vic. Grados e Innovación Docente/ Vic. Postgrado y Relaciones Institucionales/ Escuela Internacional de Doctorado

Irregularidades en evaluación de los exámenes en general	CENTRO	Vic. Grados e Innovación Docente/ Vic. Postgrado y Relaciones Institucionales
Disconformidad con el contenido docente de la asignatura/linea de investigación	Departamento/ Escuela Internacional de Doctorado	Vic. Grados e Innovación Docente Vic. Política Científica
Desacuerdo con los cursos del plan de formación del PDI	Vic. Grados e Innovación Docente	
Deficiente calidad académica en el Centro de Lenguas	Centro de Lenguas	Vic. Grados e Innovación Docente

GESTIÓN DE LA ASIGNATURA

Cursos de idiomas	Centro de Lenguas	Vic. Grados e Innovación Docente
Practicum. Horarios docentes	CENTRO	Vic. Grados e Innovación Docente
Docencia del TFG/TFM/Prácticum	Departamento	Centro
Gestión administrativa/asignación del TFG/TFM/Prácticum	CENTRO	Vic. Grados e Innovación Docente/Vic. Postgrado y Relaciones Insti.
Aplicación del Reglamento de exámenes y Normas de evaluación	CENTRO	Vic. Grados e Innovación Docente/ Vic. Postgrado y Relaciones Insti.
Aplicación del Reglamento de Actas	CENTRO	Vic. Grados e Innovación Docente/ Vic. Postgrado y Relaciones Insti.
Normativa de Reconocimiento de Créditos	Servicio de Gestión de Exped. Académico	Vic. Grados e Innovación Docente/ Vic. Postgrado y Relaciones Insti.

IDIOMAS

Forma de Acreditación B1	Vic. Grados e Innovación Docente	
Cursos de Inglés para Erasmus	Vic. Proyección Internacional	

INFORMACIÓN PÚBLICA

Tutorías (web)	Departamento	
Uso de dispositivos electrónicos y red wifi en periodo de exámenes	Inspección de Servicios	
Horarios de las asignaturas, régimen de convocatorias. Exámenes.	CENTRO	Vic. Grados e Innovación Docente/Vic. Postgrado y Relaciones Insti.
Desacuerdo con la información pública sobre convocatorias de contratación de PDI	Vic. Profesorado y Planificación Docente.	

INFRAESTRUCTURA

Material en laboratorios/docente	Departamento/Centro	Gerencia
Espacios de los laboratorios/Aulas	Dir. General Infraestructuras	Vic. Transfor. Digital e Infraestructuras

Cubos "QOOB" (patinetes eléctricos)	Vic. Sostenibilidad, Salud y Deportes	
Ubicación del mobiliario en las aulas	Dir. General Infraestructuras	Vic. Transfor. Digital e Infraestructuras
OTROS		
Desacuerdo con el Plan de Ordenación Docente	Vic. Profesorado y Planificación Docente	
Títulos no oficiales y cursos propios	Vic. Postgrado y Relaci. Institucionales	
Eventos. Feria de Ideas	Vic. Postgrado y Relaci. Institucionales	
Desacuerdo con los criterios de contratación del PDI	Vic. Profesorado y Planificación Docente	

ASIGNACIONES ADMINISTRATIVAS

ATENCIÓN	1ª ASIGNACIÓN	2ª ASIGNACIÓN
Servicios propios de la UAL	Servicios/Áreas/Unidades de la UAL	Gerencia
Solicitud de remoción de un PTGAS	Gerencia	
Actividades de Cultural: U. Mayores, cursos de verano..	Servicio de Cultura	Vic. Cultura y Sociedad
Centro de Lenguas	Dirección Centro de Lenguas	Vic. Grados e Innovación Docente
Residencia CIVITAS	Vic. Estudiantes	
Asuntos de representación estudiantil	Vic. Estudiantes	
Vehículos aparcados incorrectamente	Servicio de Gestión de las Infraestructuras	
Transportes en autobús relacionados con la UAL	Vic. Estudiantes	
CONVOCATORIAS		
ERASMUS, SICUE,	Servicio de Movilidad y Promoción Internacional	Vic. Proyección Internacional
Becas de apoyo a programas estudiantiles	Servicio de Asistencia al Estudiante	Vic. Estudiantes
Jornadas para la formación de empleo	Servicio de Empleabilidad y Políticas Sociales	Vic. Postgrado y Relaciones Institucionales.
GESTIÓN DE PRÁCTICAS		
Prácticas académicas externas curriculares	Servicio de Empleabilidad y Políticas Sociales	Centro
Prácticas académicas externas extracurriculares	Servicio de Empleabilidad y Políticas Sociales	Vic. Postgrado y Relaciones Institucionales
Prácticum gestionados por el Centro	Centro	Vic. Grados e Inno. Doc/Vic. Postgrado y Relaciones Institucionales
GESTIÓN DEL EXPEDIENTE		
Procesos de Información, registro y admon elec.	Servicio Admi. Electrónica, Registro e Infor. General	Gerencia
Procesos de: acceso, matrícula, becas	Servicio de Asistencia al Estudiante	Gerencia
Procesos de: Reconocimientos, títulos, documentación, cobros, actas, traslados, TFG/TFM, certificados: Grados/Máster/Doctorado.	Servicio de Gestión de Expediente Académico	Gerencia
Asignación de tutor TFG/TFM	Centro	Vic. Grados e Innovación Docente
Procesos de Relaciones Internacionales	Servicio de Movilidad y Promoción Internacional	Vic. Proyección Internacional
Protección de Datos de carácter personal	Secretaría General	
Incidencias en Aula virtual: Blackboard, app para móviles.	Enseñanza Virtual (EVA)	Vic. Grados e Innovación Docente
Incidencias en Campus Virtual/Claves	ATIC	Vic. Transformación Digital e Infraestructura
Bajas de correos informativos de la UAL	ATIC	Vic. Transformación Digital e Infraestructura
HORARIOS		

Apertura y cierre de edificios	Servicio de Admon. Electr. Registro e Inf. General	Gerencia
Centro Deportivo de la UAL	Servicio de Deportes	Vic. Sostenibilidad, Salud y Deportes
Horarios docentes/asignación de aula docente	Serv. Contratación, Patri. Y Serv. Comunes	Gerencia/Dir. General de las Infraestructuras
Salas de estudio: 24h y Calle Gerona	Dirección General de Infraestructuras	Vic. Transformación Digital e Infraestructura
INFORMACIÓN PÚBLICA		
Convocatorias en web	Área convocante	Gerencia/Órgano convocante
Convocatoria. Premio de doctorado	Escuela Internacional de Doctorado	
Información web académica de los Títulos universitarios	Servicio Orden. Doc., Planes de Estud. y F.C.	Vicerrectorado correspondiente
Exámenes de idiomas para ERASMUS	Servicio de Movilidad y Promoción Internacional	Vic. Proyección Internacional
Órganos de la Universidad	Órgano indicado	
Congresos y Eventos	Órgano responsable del mismo	Vic. Postgrado y Relaciones Institucionales
Portal de Transparencia. Petición de datos	Servicio de Evaluación y Calidad	Gerencia
INFRAESTRUCTURA		
Capacidad de puestos de lectura/estudio (24h, calle Gerona)	Direc. General de Infraestructuras	Vic. Transformación Digital e Infraestructura
Gestión de salas de trabajo/lectura en biblioteca	Biblioteca	Vic. Política Científica
Espacios y edificios: mantenimiento/repación/climatización	Servicio de Gestión de las Infraestructuras	Dir. General de Infraestructuras
Espacios extraedificios: ruidos, iluminación, aparcamientos	Dirección General de Infraestructuras	Vic. Transformación Digital e Infraestructura
Megafonía de las aulas/Audiovisuales	ATIC	Vic. Transformación Digital e Infraestructura
Discrepancia en la reserva de espacios entre profesores	Servicio de Gestión de la Contratación Pública	Vic. Grados e Innovación Docente
Seguridad, vigilancia	Vic. Sostenibilidad, Salud y Deportes	
Reciclaje inadecuado de residuos	Servicio de Gestión de la Contratación Pública	Vic. Sostenibilidad, Salud y Deportes
Ordenadores portátiles de biblioteca	Biblioteca	
Uso de dispositivos electrónicos en periodo de exámenes	Inspección de Servicios	
Capacidad de recursos informáticos	ATIC	Vic. Transformación Digital e Infraestructura
Desinfección de espacios (hormigas, insectos)	Servicio de Gestión de las Infraestructuras	Dir. General de Infraestructuras
Gestión de ordenadores aula de libre acceso en Biblioteca	ATIC	
Colonias de gatos o aves en el Campus	Vic. Sostenibilidad, Salud y Deportes	
Encendido/apagado de climatización en auleros	Servicio de Admon. Electr. Registro e Inf. General	Gerencia
Asignación de mandos de parking	Servicio de Gestión de las Infraestructuras	
Asignación de aulas para exámenes	Servicio de Gestión de la Contratación Pública	Centros respectivos

Almacén de residuos de la ESI	Vic. Sostenibilidad, Salud y Deportes	
NORMATIVA		
Oferta de plazas de acceso a títulos oficiales	Centro	Vic. Grados e Innovación Docente
Aplicación de normativa Matrícula	Servicio de Asistencia al Estudiante	Vic. Grados e Innovación Docente
Procedimiento adm. Profesor Sustituto Interino (PSI)	Servicio de Gestión de RRHH	Vic. Profesorado y Planificación Docente
Incumplimiento de la ley antitabaco	Gerencia	
Incidencias relativas al horario reducido	Gerencia	

ACTUALIZACIONES

CUADRO DE ACTUALIZACIONES	
VERSIÓN	TIPOLOGÍA
2025	Actualización: Gestión de Expediente, Gestión de Prácticas, Atención, Infraestructura
2025-V2	Actualización: Gestión de Expediente, Infraestructura y Atención.