


EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.03
	Fecha aprobación: Febrero'24
RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Versión: 2.0 WEB*	

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO <i>(Según mapa de procesos de la organización)</i>	PE06 EXPERIENCIA GLOBAL		
PROCESO	PE06.03 Reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones	ALCANCE	Titulaciones oficiales. Formación permanente
SUBPROCESOS			
RESPONSABLE <i>(Incluir Departamento responsable)</i>	Servicio de Atención al Estudiante y su Familia (SAAEF)		

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO Gestionar la satisfacción del cliente

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS		 ALINEACIÓN CON ODS	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO		
Nº	Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso	Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº	Objetivo relacionado del Plan Estratégico
1	Gestionar las quejas y sugerencias de los clientes (estudiantes y familias), medir y proponer la mejora de su satisfacción.				
2	Análisis y puesta en marcha acciones de mejora				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES <i>(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)</i>
Estudiantes/Residentes/Clientes externos	Disponer de un servicio de escucha y atención al estudiante
Familias	Disponer de un servicio de escucha y atención a la familia
Decano/director de área	Análisis y puesta en marcha de acciones de mejora

REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO

Proveedores <i>(Qué departamento entrega)</i>	Elementos de Entrada <i>(Qué entrega)</i>	Elementos de Salida <i>(Cuál es la finalización del proceso)</i>	Destinatarios <i>(Quién lo recibe)</i>

EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.03
	Fecha aprobación: Febrero'24
RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Versión: 2.0 WEB*	

Estudiante	Reclamación, queja o sugerencia	Contestación a informante de la reclamación, queja o sugerencia por parte del SAEEF	Estudiantes, residentes, familias
Estudiante	Reclamación, queja o sugerencia	Planes de mejora generados a partir de reclamaciones, quejas o sugerencias	Decanos, directores de área

REQUISITOS NORMATIVOS			
SISCAL		ISO 9001:2015	
Criterio	3. Gestión de programas formativos.	Cláusula	8. Operación
Directriz	3.2. El centro debe disponer de sistemas adecuados de información, apoyo y orientación al estudiantado, desde el proceso de admisión, hasta la finalización de los estudios y la graduación.	Subcláusula	8.1. Planificación y control operacional. 8.5. Producción y provisión del servicio. 8.6. Liberación de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes.
Criterio	6. Resultados.		
Directriz	6.1. El centro debe tener implementados procesos que consideren, al menos, los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Información sobre resultados académicos. Resultados de inserción laboral. Satisfacción de los grupos de interés con el centro y sus programas formativos. Resultados de la evaluación del profesorado. Quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora. En el caso de las enseñanzas propias no será obligatoria la recopilación de alguno de los elementos, atendiendo a las especificidades de cada título. En el caso de centros que impartan programas de doctorado deben recopilarse los resultados de investigación - publicaciones obtenidos en el desarrollo de las tesis doctorales.		

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>	
Código <i>A rellenar</i> <i>Calidad</i>	Registro

PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>	
Código <i>A rellenar</i> <i>Calidad</i>	Registro

DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>

EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.03
	Fecha aprobación: Febrero'24
RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 2.0 WEB*

Reclamaciones Quejas y sugerencias. Buzón campus virtual	Plan de acción (título)	
Registro en Servatt (ACCESS)		
Hoja de reclamaciones y sugerencias		
Archivo papel por curso académico		
Informe análisis y resolución		
Comunicación al remitente		
Registro en Aplicaciones informáticas propias		

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
DIRECTOR SERVICIOS ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES Y SUS FAMILIAS	VR ESTUDIOS Y CALIDAD	RECTORADO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	14/12/2022	Edición inicial del documento.
02	Febrero'24	Inclusión criterios y requisitos SISCAL e ISO. Revisión de indicadores

*** VERSIÓN WEB:**

La información de los apartados relacionados con: Sistemas de Seguimiento, Recursos Necesarios, Despliegue del Proceso, Riesgos e Indicadores no se muestra en esta versión.