

<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>Código:</b> PE06.03
	<b>Fecha aprobación:</b> Febrero'24
<b>RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Versión:</b> 1.0 WEB*

## RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

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

<b>OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO</b>	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>	SISTEMA DE SEGUIMIENTO <i>(Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nª de publicaciones)</i>
Estudiantes/Residentes/Clientes externos	Disponer de un servicio de escucha y atención al estudiante	Número de reclamaciones recibidas / Nª de estudiantes Nª de reclamaciones contestadas en más de 10 días /Nª reclamaciones
Familias	Disponer de un servicio de escucha y atención a la familia	Número de sugerencias recibidas/ Nª de estudiantes
Decano/director de área	Análisis y puesta en marcha de acciones de mejora	Seguimiento de la situación de las acciones de mejora generadas a partir de reclamaciones, quejas o sugerencias.

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>
Estudiante	Reclamación, queja o sugerencia	Contestación a informante de la reclamación, queja o sugerencia por parte del SAAEF	Estudiantes, residentes, familias

<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>Código:</b> PE06.03
	<b>Fecha aprobación:</b> Febrero'24
<b>RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Versión:</b> 1.0 WEB*

Estudiante	Reclamación, queja o sugerencia	Planes de mejora generados a partir de reclamaciones, quejas o sugerencias	Decanos, directores de área
------------	---------------------------------	--	-----------------------------

### REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>		PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro	Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro	
	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	Febrero'24	Edición inicial del documento.

**\* 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.