

<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>Código:</b> PE06.03
	<b>Fecha aprobación:</b> Junio'25
<b>GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Versión:</b> 3.0 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 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	<b>ALCANCE</b>	Titulaciones oficiales. Formación permanente
<b>SUBPROCESOS</b>	PE06.03 RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
<b>RESPONSABLE</b> <i>(Incluir Departamento responsable)</i>	Servicio de Atención al Estudiante y su Familia (SAAEF)		

#### OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO

Gestionar las No Conformidades y atender las sugerencias de los estudiantes, familias, profesores y cualquier grupo de interés para corregir las desviaciones detectadas y poner en marcha las acciones de mejora oportunas.

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	Analizar y poner en marcha acciones de mejora.				
3	Recepcionar, analizar y agradecer las felicitaciones.				

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 / Nº de publicaciones)</i>
Estudiantes/Residentes/Clientes externos	Disponer de un servicio de escucha y atención al estudiante	Número de reclamaciones recibidas / Nº de estudiantes Nº de reclamaciones contestadas en más de 10 días / Nº reclamaciones
Familias	Disponer de un servicio de escucha y atención a la familia	Número de sugerencias recibidas / Nº 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.

### RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>Código:</b> PE06.03
	<b>Fecha aprobación:</b> Junio'25
<b>GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
<b>Versión:</b> 3.0 WEB	

RECURSOS NECESARIOS	
Recursos Materiales <i>(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)</i>	Equipo Humano <i>(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)</i>
Aplicación informática propia de la Universidad, equipos informáticos, papel	PAS, Responsables de área, Decanos

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 SAEEF	Estudiantes, residentes, familias Decanos, directores de área
		Planes de mejora generados a partir de reclamaciones, quejas o sugerencias	
	Felicitación.	Respuesta a la felicitación	

REQUISITOS NORMATIVOS			
SISCAL		ISO 9001:2015	
Criterio	3. Gestión de programas formativos.	Cláusula	8. Operación
<b>Directriz</b>	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.	<b>Subcláusula</b>	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.
<b>Criterio</b>	<b>6. Resultados.</b>		
<b>Directriz</b>	6.1. El centro debe tener implementados procesos que consideren, al menos, los siguientes elementos: 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.		

<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>Código:</b> PE06.03
	<b>Fecha aprobación:</b> Junio'25
<b>GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
	<b>Versión:</b> 3.0 WEB

### 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	
N/A	Reclamaciones Quejas y sugerencias. Buzón campus virtual	P006.01-F09	Plan de acción (título)	
N/A	Hoja de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones			
N/A	Registro en Plataforma Servatt (ACCESS).			
N/A	Informe análisis y resolución de la reclamación, queja o sugerencia.			
N/A	Comunicación de respuesta al interesado o reclamante vía e-mail.			

#### 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
03	Junio'25	Revisión plazo de respuesta Registro de las quejas presentadas Se incluye la codificación del plan de acción