

EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.03
	Fecha aprobación: Diciembre'25
GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 5.0 WEB

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO (Según mapa de procesos de la organización)	PE06 EXPERIENCIA GLOBAL		
PROCESO	PE06.03 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	ALCANCE	Titulaciones oficiales. Formación permanente
SUBPROCESOS	PE06.03 RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
RESPONSABLE (Incluir Departamento responsable)	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 (Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)	SISTEMA DE SEGUIMIENTO (Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nª de publicaciones)
Estudiantes/Residentes/Cientes 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.

EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.03
	Fecha aprobación: Diciembre'25
GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 5.0 WEB

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS		REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Recursos Materiales (Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)	Equipo Humano (Qué personas son necesarias para la realización del proceso)	Proveedores (Qué departamento entrega)	Elementos de Entrada (Qué entrega)	Elementos de Salida (Cuál es la finalización del proceso)	Destinatarios (Quién lo recibe)
Aplicación informática propia de la Universidad, equipos informáticos, papel	PTGAS, Responsables de área, Decanos	Estudiante	Reclamación, queja o sugerencia	Contestación a informante de la reclamación, queja o sugerencia por parte del SAEF	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
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. 8.2. Requisitos para los productos y servicios. 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.	Cláusula	10. Mejora
Directriz	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. <i>En el caso de las enseñanzas propias no será obligatoria la recopilación de alguno de los elementos, atendiendo a las especificidades de cada título.</i> <i>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.</i>	Subcláusula	10.3. Mejora continua

EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.03
	Fecha aprobación: Diciembre'25
GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión: 5.0 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</i> <i>Calidad</i>	Registro	Código <i>A rellenar</i> <i>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	VICERRECTORADO DE CALIDAD	RECTORADO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO
01	14/12/2022	Edición inicial del documento.
02	Febrero'24	Inclusión criterios ISO. Revisión de indicadores
03	Febrero'25	Inclusión criterios y requisitos SISCAL.
04	Junio'25	Revisión plazo de respuesta Registro de las quejas presentadas Se incluye la codificación del plan de acción
05	Diciembre'25	Se actualizan los puntos de norma ISO 9001:2015.