

2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

2.1.4. Participación de estudiantes

DIRECTRIZ GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

OBJETO del proceso: Tener en cuenta las opiniones de los estudiantes para mejorar el servicio.

OBJETIVO: 100% Respuesta en plazo a reclamaciones.

INDICADOR (-ES): Nº de quejas y reclamaciones contestadas en el plazo (10 días) / Total de Q/R recibidas por procedimiento establecido) x 100

Acciones	Responsable	Referencia a archivos	Archivos
(R) Establecer objetivos relacionados con las QSR.	Dirección	Plan de gestión	Compromiso CS
(E) Establecer canales de presentación de QSR y comunicación a los estudiantes.	Secretario	Web, Secretaría del CA, Carta de Servicios	
(E) Establecer sistema de tratamiento de QSR.	Secretario		
(D) RECOGER queja o sugerencia (QSR) y comunicarla a la administración del centro, Si se puede solucionar en el momento, se hace. Diferenciar de las reclamaciones, que se recogen por escrito en secretaría.	Todos	Página web del Centro Asociado	Buzón estudiantes modelo hoja reclamaciones e2
(D) ANOTAR la QSR en el registro de QSR. ¿Reviste gravedad o es urgente? ¿Implica a Dirección?	Administración		Modelos registros
(D) Realizar DERIVACIÓN, si es: a) Institucional, Dirección valora QSR y mejora b) Operativa, el responsable de proceso valora AQS y mejora c) Normativa, Secretaría valora QSR y mejora d) UNED, Sede Central, en caso de que las QSR tengan relación con la Sede Central de la UNED, derivarlas al buzón de Quejas y Sugerencias de la UNED.	Administración	Enlace a buzón Quejas y Sugerencias de la UNED	
(D) Realizar la PROPUESTA DE MEJORA.	Responsable del proceso		
(D) ANALIZAR Y APROBAR la propuesta de mejora, si procede. Si es una pequeña cuestión operativa, la mejora debe ser aplicada con rapidez.	Directora		
(D) COMUNICAR la mejora al cliente solicitante en un plazo máximo de 10 días (En principio lo hace Administración, salvo acuerdo con el responsable del proceso). Confirmar aceptación de la propuesta de	Administración		



DIRECTRIZ GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

DCCL
Ed.: 7 V.:1 Fecha: SEPTIEMBRE 2021
Curso: 2021-2022
Página 2 de 2
Responsable: Dirección / Personal Administrativo

2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

2.1.4. Participación de estudiantes

mejora.			
(D) El responsable del proceso asignado REALIZA la mejora.	Resp. del proceso		
(D) REGISTRAR en listado de QSR.	Administración	Listado de AQS	
(ER) Realizar SEGUIMIENTO semestral de QSR y mejoras.	Secretario		
(ER) Revisar y mejorar el sistema: Anualmente comprobar los resultados, el funcionamiento del sistema y su aportación a la mejora del servicio, decidiendo los AJUSTES oportunos para el siguiente año.	Secretario		