

PA05 – Proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

1. Objeto

Definir la sistemática de recogida, registro, análisis, resolución y seguimiento de las quejas, reclamaciones e incidencias presentadas por los grupos de interés, así como de las sugerencias de mejora, garantizando una gestión eficaz, transparente y trazable, en coherencia con la política institucional de la UAO CEU y los criterios de AQU Catalunya.

2. Alcance

Este proceso se aplica a:

- Estudiantes, PDI, PAS, empleadores y demás grupos de interés que deseen presentar quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Todos los ámbitos de actividad académica, administrativa y de servicios de VEUS.
- La gestión tanto de incidencias internas como de sugerencias de mejora.

2.1 Grupos de interés y cauces de participación

- Estudiantes: principales usuarios de los canales de quejas y sugerencias.
- PDI y PAS: pueden presentar incidencias o sugerencias y participan en su resolución.
- Dirección Académica VEUS: valida y supervisa la resolución.
- Responsable de Calidad VEUS: gestiona el registro y análisis dentro del SGIC.
- CIC-VEUS: revisa resultados y propone mejoras.
- UAO CEU: asegura la coherencia institucional de la gestión de incidencias.

3. Referencias / Normativa

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, sobre la organización de las enseñanzas universitarias.
- Normativa académica y de calidad de la UAO CEU.
- Manual SGIC VEUS.

4. Definiciones

- Queja: manifestación de disconformidad respecto a un servicio recibido.
- Reclamación: solicitud formal de revisión de una actuación o decisión administrativa o académica.
- Sugerencia: propuesta de mejora presentada por un grupo de interés.
- Incidencia: hecho puntual que afecta al desarrollo normal de la actividad.
- Canal de comunicación: medios habilitados para la presentación (presencial, correo, formulario web).

5. Desarrollo

El proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias en VEUS se desarrolla en las siguientes fases:

1. Recepción:
 - a. A través de formularios electrónicos, correo institucional, presencial en secretaría o buzón físico.
 - b. Registro inmediato en el sistema documental.
2. Registro y clasificación:
 - a. Identificación de tipo: queja, reclamación, incidencia o sugerencia.
 - b. Asignación de responsable de gestión (secretaría, Dirección Académica, Responsable de Calidad).
3. Análisis y resolución:
 - a. Estudio de la incidencia y propuesta de resolución en un plazo máximo establecido.
 - b. Validación por la Dirección Académica en reclamaciones formales.
4. Comunicación:
 - a. Notificación de la resolución al interesado por medios oficiales.
 - b. Registro del resultado en el sistema documental.
5. Seguimiento y cierre:
 - a. Confirmación de satisfacción del interesado.
 - b. Cierre administrativo del expediente.
6. Análisis periódico:
 - a. Revisión de quejas y sugerencias por CIC.

- b. Incorporación a los informes de seguimiento y planes de mejora.

6. Seguimiento y Medición

Indicadores de seguimiento:

- Número de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas por curso.
- Tiempo medio de resolución.
- Porcentaje de quejas resueltas en plazo.
- Nivel de satisfacción de los reclamantes con la resolución.
- Número de sugerencias incorporadas en planes de mejora.

7. Archivo

Registros a conservar:

- Formularios de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Registro documental de incidencias.
- Resoluciones emitidas y comunicaciones.
- Informes de seguimiento y planes de mejora.

El soporte será digital, con custodia de la Secretaría Académica y Responsable de Calidad VEUS.

8. Responsabilidades

- Secretaría Académica: recepciona, registra y gestiona incidencias.
- Responsable de Calidad VEUS: coordina el análisis, registro y seguimiento.
- Dirección Académica VEUS: valida resoluciones y asegura la implantación de mejoras.
- CIC: revisa periódicamente y propone mejoras.
- UAO CEU: asegura la coherencia institucional.
- Estudiantes, PDI y PAS: ejercen su derecho a presentar quejas y sugerencias.

9. Diagrama de Flujo

