

PS3. QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. OBJETIVO

La finalidad de este proceso es establecer la sistemática para la recogida de quejas y sugerencias que proporcionarán información para la elaboración de los informes de análisis.

2. DESARROLLO DEL PROCESO

A lo largo del curso académico las quejas y sugerencias de los grupos de interés (alumnos, profesores, empleadores, egresados, PAS) pueden recogerse por tres vías principales:

- a) El centro deberá disponer de un buzón físico y/o electrónico para la recogida de quejas y sugerencias. La presencia del buzón deberá ser pública por los cauces que el centro determine.
- b) El coordinador de estudios del centro, recabará todas aquellas quejas y sugerencias que pueda ir recibiendo en el ejercicio de su trabajo.
- c) Las encuestas de satisfacción general con el programa formativo y las encuestas de satisfacción con la asignatura incorporan un apartado de “observaciones” en el que también podrán incorporarse quejas y sugerencias.

El responsable del proceso elaborará un informe anual con las principales quejas y sugerencias recibidas conforme al modelo en anexo (las más reiteradas, las más relevantes...).

Este informe proporcionará información para la elaboración de los informes analíticos y planteará las propuesta de mejoras.

3. REGISTRO DE EVIDENCIAS

Identificación del Registro	Responsable de custodia	Repositorio
E1.1617.PS3 – Informe anual de quejas y sugerencias	CECA	ACU

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual y procesos del SGIC

PS3 - INFORME DE ANÁLISIS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

TITULACIÓN:
CURSO ACADÉMICO:
SEMESTRE:
AUTOR:
FECHA

Tabla de quejas y sugerencias

	15-16	16-17
Nº de reclamaciones o sugerencias recibidas		
Nº de reclamaciones o sugerencias atendidas*		

* quejas y sugerencias que han sido revisadas y contestadas

Análisis

ATENDIDAS	
Descripción	Respuesta
NO ATENDIDAS	
Descripción	Motivo de no atención*

*P.e: falta de dotación presupuestaria, falta de personal disponible, planificación para el siguiente curso....