



PS3. QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. Objetivo

La finalidad de este proceso es establecer la sistemática para la recogida de quejas y sugerencias que proporcionan 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/as, profesores/as, empleadores/as egresados/as, PAS...) pueden recogerse por tres vías principales:

1. El centro debe disponer de un buzón físico y/o electrónico para la recogida de quejas y sugerencias. El buzón electrónico es accesible a través de la web de calidad de cada centro y de cada título, así como en los boletines internos para que cualquier miembro de la comunidad universitaria y, en general, los diferentes grupos de interés envíen sus sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones.

Sus normas de funcionamiento son:

- La tramitación de la información recibida es totalmente confidencial.
 - Sólo se tendrán en cuenta los datos aportados por los usuarios del buzón de sugerencias que sean respetuosos, veraces, exactos, completos y actualizados.
 - El responsable de supervisar el buzón remite las sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones recibidas al responsable de cada proceso (según el anexo 3 del PE1).
 - El responsable de cada proceso responde al usuario a la dirección de correo electrónico del remitente y además valora la inclusión de la queja o sugerencia en la MAR correspondiente.
2. El/la responsable del proceso PS3 recaba todas aquellas quejas y sugerencias que pueda ir recibiendo en el ejercicio de su trabajo.
 3. 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 pueden incorporar quejas y sugerencias.

El/La responsable del proceso deja constancia de todas las quejas y sugerencias en el registro de quejas y sugerencias (anexo 1). Con los datos que se derivan de dicho registro, el responsable del proceso, completa el informe de análisis de quejas y sugerencias (Anexo 2)



Registro de evidencias

Identificación de la evidencia	Responsable de archivo	Repositorio
AABB.PS3.E01 - Registro de quejas y sugerencias Abreviaturadelnombredelcentro	CGC	Repositorio institucional
AABB.PS3.E02 - Indicadores de quejas y sugerencias Abreviaturadelnombredelcentro	CGC	Repositorio institucional

Documentación de referencia

- Manual y procesos del SAIC

Historial de versiones

Nº Versión	Cambios respecto a la versión anterior	Versión aprobada
1	Tras un análisis exhaustivo del anterior SAIC de 2009, se implanta un nuevo sistema más alineado con el modelo de gobierno de la docencia en la Universidad y con los procesos oficiales de acreditación.	3/10/17
2	Inclusión en la tabla de "Quejas y sugerencias" de una columna con el curso, para que quede el histórico.	6/10/17
3	-Inclusión del historial de versiones y del apartado "Observaciones" con los acrónimos utilizados. -Cambio del orden en las nomenclaturas de las evidencias: curso, proceso y nº de evidencia. -Inclusión en este proceso de un Anexo 1 "Plantilla de Informe de análisis de quejas y sugerencias".	2/3/21
4	-Inclusión del funcionamiento del buzón de sugerencias.	11/4/24
5	-Cambio de la persona responsable de recabar las quejas y sugerencias que pueda recoger en el ejercicio de su trabajo, antes el coordinador de estudios o del título y ahora el responsable del PS3. -Inclusión en el registro de evidencias de la AABB.PS3.E02 - Indicadores de quejas y sugerencias Abreviaturadelnombredelcentro. -Determinación en los anexos 1 y 2 (Plantilla de registro de quejas y sugerencias y plantilla de indicadores de quejas y sugerencias) de que se haga a nivel de centro (y no de titulación).	16/1/25

PAS: personal de administración y servicios; **SAIC:** sistema de aseguramiento interno de la calidad.



Anexo 1. Plantilla de registro de quejas y sugerencias (centro)

PS3. INFORME DE ANÁLISIS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (CENTRO)

CENTRO

CURSO ACADÉMICO:

AUTOR/A:

FECHA:

Tabla del registro de quejas y sugerencias

T. PS3.1

Nº	*Origen	Tema	*Atendida (fecha)	Acciones de mejora

* Buzón de sugerencias, coordinación de estudios, ...

** Quejas y sugerencias que han sido revisadas y contestadas.



Anexo 2. Plantilla de indicadores de quejas y sugerencias (centro)

PS3. INFORME DE ANÁLISIS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (CENTRO)

CENTRO

CURSO ACADÉMICO:

AUTOR/A:

FECHA:

Tabla de indicadores de quejas y sugerencias

T. PS3.2

	*Curso XX-YY	Curso XX-YY	Curso XX-YY	Curso XX-YY	Curso XX-YY	Curso XX-YY
Nº de reclamaciones o sugerencias recibidas						
**Nº de reclamaciones o sugerencias *atendidas						

* Añadir los 6 últimos cursos.

** Quejas y sugerencias que han sido revisadas y contestadas.