

OBJETO: Establece la sistemática a seguir para la gestión y revisión de solicitudes, reclamaciones y sugerencias

ALCANCE: Este procedimiento afecta a toda solicitud, reclamación o sugerencia generada en el título.

Distribución del documento: **ORIGINAL:** Responsable de Calidad **COPIAS:** Repositorio documental

DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO: Defensor del estudiante y SS

DIAGRAMA DE FLUJO

RESP REG Y DOC COMENTARIOS

DIAGRAMA DE FLUJO	RESP	REG Y DOC	COMENTARIOS
	<p>TUT SS DEF</p>	<p>Formulario genérico Formulario solicitud cambio de fechas Formulario solicitud variación de matrícula</p>	<p>Este procedimiento se inicia cuando se genera una incidencia a cualquier departamento, reclamación o sugerencia por parte cualquier grupo de interés diferente al estudiante (PDI, PGA, etc.), la gestión se hace directamente a través del Defensor Universitario mediante correo electrónico. Si la reclamación o sugerencia viene del estudiante, se gestiona primero con su tutor que, dependiendo del tipo de gestión, puede ser resuelta directamente por él (normativa interna) o trasladada, a través de su coordinador, al defensor universitario.</p> <p>Las solicitudes se gestionan enviando al correo electrónico del SS (Servicio de solicitudes) uno de estos formularios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario genérico - Formulario solicitud cambio de fechas - Formulario solicitud variación de matrícula
	<p>DEF</p>		<p>El defensor del universitario identifica si la sugerencia o reclamación está relacionada con la vulneración de los derechos. Si alguna de estas consultas pertenece a la Normativa se le remite a ella. Se deja registro: DI-2.8-1 Tabla registro de solicitudes</p>
	<p>Otros departamentos</p>	<p>Tabla registro de solicitudes y reclamaciones</p>	<p>En caso de no ser así el Defensor se pone en contacto con el Departamento afectado por la solicitud, sugerencia, y reclamación, con el fin de gestionar la petición del alumno.</p> <p>Tras estudiar la petición se le envía un escrito con la resolución. (PII-6-2 de Comunicación Interna). Se deja registro de ello en la Tabla registro de solicitudes y reclamaciones.</p>
	<p>Otros departamentos</p>		<p>Una vez evaluada la petición por departamento correspondiente, se pronunciará al respecto y se lo comunicará al solicitante.</p>

OBSERVACIONES: Departamentos: **CoorTut:** Coordinador de tutores; **DEF:** Defensor del estudiante, **SS:** Servicio de Solicitudes, **TUT:** Tutoría, **SR:** Secretaría del Rectorado.

DOCUMENTOS GENERADOS: Formulario genérico; Formulario solicitud cambio de fechas; Formulario solicitud variación de matrícula; Tabla de registro de solicitudes y reclamaciones.

OBJETO: Establece la sistemática a seguir para la gestión y revisión de solicitudes, reclamaciones y sugerencias

ALCANCE: Este procedimiento afecta a toda solicitud, reclamación o sugerencia generada en el título.

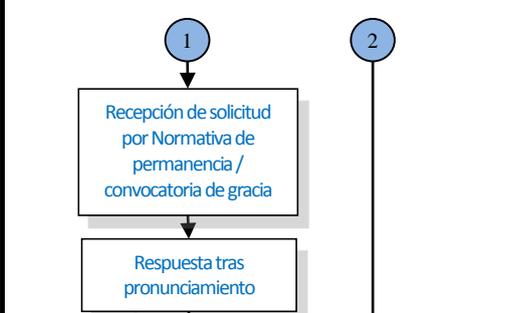
Distribución del documento: **ORIGINAL:** Responsable de Calidad **COPIAS:** Repositorio documental

DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO: Defensor del estudiante y SS

DIAGRAMA DE FLUJO

RESP REG Y DOC

COMENTARIOS

 <pre> graph TD 1((1)) --> A[Recepción de solicitud por Normativa de permanencia / convocatoria de gracia] A --> B[Respuesta tras pronunciamiento] B --> C[Evaluación del Sistema] C --> D([FIN]) B --> E[Informe Curso Académico] E --> F[Informe Curso Académico] </pre>	<p>SR</p>		<p>Solo en el caso de cuestiones relacionadas con Normativa de permanencia o convocatoria de gracia, la consulta se realiza directamente al Rectorado directamente. SR tras revisar las circunstancias y alegaciones presentadas contesta directamente al solicitante.</p>
	<p>DEF</p>	<p>Informe Curso Académico</p>	<p>Una vez finalizado el año DEF hará llegar un informe anual de las gestiones realizadas al Departamento de Calidad (ver PII-6-1 de Publicación de Información Pública). En ese informe anual recoge todas aquellas incidencias y destaca aquellas que puedan revertir en mejoras del sistema.</p>

OBSERVACIONES: Departamentos: **CoorTut:** Coordinador de tutores; **DEF:** Defensor del estudiante, **SS:** Servicio de Solicitudes, **TUT:** Tutoría, **SR:** Secretaría del Rectorado.

DOCUMENTOS GENERADOS: Informe Curso Académico

	Grupo de procesos: Operativos Proceso/s: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	Revisado: Director de Calidad	Aprobado: Dirección
	PI-2-8 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE SOLICITUDES, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	19/09/2014	26/09/2014
OBJETO: Establece la sistemática a seguir para la gestión y revisión de solicitudes, reclamaciones y sugerencias			
ALCANCE: Este procedimiento afecta a toda solicitud, reclamación o sugerencia generada en el título.			
Distribución del documento: ORIGINAL: Responsable de Calidad COPIAS: Repositorio documental			
DUEÑO DEL PROCEDIMIENTO: Defensor del estudiante y SS			

ANEXO 1: INDICADORES

<i>Código</i>	<i>IN_I-2-8</i>	<i>TIEMPO MEDIO DE ENVÍO DE RESOLUCIÓN</i>
<i>Descripción</i>	Desde que una incidencia llega a la oficina del defensor, hasta que se le da una resolución definitiva al estudiante, pasa un periodo de tiempo determinado que debemos controlar con el fin de poder ofrecer un tiempo de respuesta óptimo.	
<i>Forma de cálculo</i>	Para poder controlar el tiempo que se tarda en tramitar la resolución de la incidencia se considerarán dos fechas, una la de entrada de la incidencia (llegada al defensor), y otra la de envío de la resolución definitiva. La diferencia entre ambos tiempos nos servirá para calcular el valor del tiempo medio: T° de respuesta = día de resolución definitiva – día de entrada de incidencia $\frac{\sum T^{\circ} \text{ de respuesta}}{\sum \text{Cantidad de incidencias recibidas}}$	
<i>Características</i>	<i>Periodicidad</i>	Anual
	<i>Fuente de información</i>	Incidencia recibidas
	<i>Forma de representación</i>	Con un decimal
<i>Nivel de agregación / desagregación</i>	Por año académico, por titulación.	
<i>Agente que lo pide</i>	Indicador interno	
<i>Criterios de aceptación</i>	Aceptación \leq 3 días	
<i>Interpretación</i>	Valores mayores de 3 días pueden ocurrir, pero la media no debiera superarse; si se supera debe hacerse un estudio de las causas y ver si deben tomarse medidas.	
<i>Ejemplo</i>	Para el Master de PRL se han recibido 5 quejas al cabo del año, cuyas diferencias entre entrada y resolución son Δ Tiempo1=4, Δ Tiempo2=2, Δ Tiempo3=1, Δ Tiempo4=1 y Δ Tiempo5=4. Siendo el tiempo medio de resolución = $(4+2+1+1+4)/5= 2.4$ considerándose correcto.	