

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>  <b>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</b> <b>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</b>	
--	--	--

## E04-P09 Informe de evaluación y propuestas de mejora

P09 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES			
<b>Evidencias:</b>			
E01- Formularios quejas/reclamaciones/etc.			
E02- Expedientes quejas/reclamaciones/etc.			
E03- Informe de resultados de los indicadores propuestos.			
<b>Indicadores</b>			
<b>IN33</b>	Porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas durante el curso en relación a las recibidas.	<b>Puntuación</b>	0
<b>IN34</b>	Porcentaje de sugerencias tenidas en consideración en relación a las recibidas.	<b>Puntuación</b>	0
<b>IN35</b>	Tiempo de resolución de quejas/reclamaciones recibidas.	<b>Puntuación</b>	0
<b>IN36</b>	Tiempo de atención de sugerencias recibidas.	<b>Puntuación</b>	0
<b>IN37</b>	Nº de Felicitaciones.	<b>Puntuación</b>	0
<b>COMENTARIOS:</b>			
Durante el Curso 2015/2016 no se han recibido quejas/reclamaciones			
<b>Aspectos a valorar</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El formulario on-line y en Papel</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La existencia del buzón de quejas/reclamaciones</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones para dar a conocer los cauces para presentar las quejas/etc.</li> </ul>			

	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b></p> <p><b>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</b></p> <p><b>P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones</b></p>	
--	---	--

<p><b>COMENTARIOS:</b></p> <p>Ante la ausencia de quejas/reclamaciones permite considerar que la existencia de diversos formularios (on-line y papel) no ha mostrado la eficacia esperada. De igual forma, aun existiendo buzones para depositar las quejas/reclamaciones en zonas de referencia y habiéndose realizado acciones de divulgación no parece que hayan sugerido a los usuarios su utilización.</p>	
<p><b>Puntos fuertes:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen herramientas para cubrir las exigencias planteadas en este criterio de calidad.</li> <li>• Existen Herramientas On-line.</li> <li>• Existen buzones y puntos de recogida de las Sugerencias y Quejas en puntos referentes en la Facultad.</li> <li>• Han existido acciones de divulgación del procedimiento.</li> </ul>	
<p><b>Puntos débiles:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco publicitado entre los usuarios.</li> <li>• No está explícitamente indicado que también es de Quejas y Felicitaciones.</li> <li>• El formulario en papel es incompleto para las exigencias de los indicadores.</li> <li>• No existe una persona de referencia que reciba, canalice y haga un seguimiento de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas.</li> <li>• No existe un plazo explícito de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas.</li> <li>• Han existido acciones de divulgación del procedimiento pero han resultado escasas.</li> </ul>	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES  
P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones

Propuestas de mejora:	Temporalización	Responsable
<ul style="list-style-type: none"><li>• Renombrar el servicio como Buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.</li><li>• Ampliar el número de buzones incluyendo a la secretaría del decanato.</li><li>• Cambio y mejora de la Web, permitiendo el acceso a la solicitud desde la web de la Facultad y desde el grado específico.</li><li>• Elaborar una guía de información, instrucciones y protocolo para la web donde el usuario podrá considerar cómo llevar a cabo la acción.</li><li>• Incluir Fecha de presentación de la las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas.</li><li>• Incluir en la solicitud el Grado al que pertenece el solicitante.</li><li>• Establecer una respuesta inmediata de haber recibido las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas.</li><li>• Establecer un plazo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas.</li></ul>	Durante el Curso 2016/2017	El coordinador de los cambios será el Secretario de la Facultad.