

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b><br><br><b>DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES</b><br><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> |  |                   |   |

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

| <p>•</p>  |   |                 |             |                            |   |
|---|---|-----------------|-------------|----------------------------|---|
| <p><b>COMENTARIOS:</b><br/> 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>   |   |                 |             |                            |   |
| <p>Existen herramientas para cubrir las exigencias planteadas en este criterio de calidad.<br/> Existen Herramientas On-line<br/> Existen buzones y puntos de recogida de las Sugerencias y Quejas en puntos referentes en la Facultad.<br/> Han existido acciones de divulgación del procedimiento</p>   |   |                 |             |                            |   |
| <p><b>Puntos débiles:</b></p>   |   |                 |             |                            |   |
| <p>Poco publicitado entre los usuarios.<br/> No está explícitamente indicado que también es de Quejas y Felicitaciones.<br/> El formulario en papel es incompleto para las exigencias de los indicadores.<br/> No existe una persona de referencia que reciba, canalice y haga un seguimiento de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas<br/> No existe un plazo explícito de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas<br/> Han existido acciones de divulgación del procedimiento pero han resultado escasas.</p> |   |                 |             |                            |   |
| <p><b>Propuestas de mejora:</b></p>   |   |                 |             |                            |   |
| <p>Renombrar el servicio como Buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones<br/> Ampliar el número de buzones incluyendo a la secretaría del decanato<br/> Cambio y mejora de la Web, permitiendo el acceso a la solicitud desde la web de la Facultad y desde el grado específico.</p>  | <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Temporalización</th> <th style="text-align: center;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Durante el Curso 2016/2017</td> <td style="text-align: center;">El coordinador de los cambios será el Secretario de la Facultad</td> </tr> </tbody> </table> | Temporalización | Responsable | Durante el Curso 2016/2017 | El coordinador de los cambios será el Secretario de la Facultad |
| Temporalización   | Responsable   |                 |             |                            |   |
| Durante el Curso 2016/2017  | El coordinador de los cambios será el Secretario de la Facultad   |                 |             |                            |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA<br/>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>Elaborar una guía de información, instrucciones y protocolo para la web donde el usuario podrá considerar cómo llevar a cabo la acción</p> <p>Incluir Fecha de presentación de la las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas</p> <p>Incluir en la solicitud el Grado al que pertenece el solicitante.</p> <p>Establecer una respuesta inmediata de haber recibido las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas</p> <p>Establecer un plazo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas</p> |  |  |
|---|--|--|