

**PROCEDIMIENTO:
PG-21
GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS,
RECLAMACIONES Y FELICITACIONES (S.Q.R.F)
GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES**

	CARGO	NOMBRE	FIRMA Y FECHA
Elaborado:	Customer Experience	Ana Zaballos	13/04/2023
Revisado:	Técnico de Calidad	Irene Martínez	13/04/2023
Aprobado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana M ^a Cruz	13/04/2023

VERSIÓN	CONTROL DE MODIFICACIONES	FECHA
01	Versión original	03/10/2022
02	Ampliación apartado No Conformidades y Acciones Correctivas, modificación sistemática	01/12/2022
03	Actualización	13/04/2023

RESPONSABLE DEL PROCESO: Customer Experience/ Vicerrectorado de Calidad

ÍNDICE

1. OBJETO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:.....	3
5. REGISTROS:	10

1. OBJETO:

- Establecer la forma en que se gestionan, registran y resuelven las reclamaciones, quejas y sugerencias de los grupos de interés y las acciones de mejora que se establecen tras su análisis.
- Definir cómo los centros de UNIE garantizan la correcta gestión de las incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones o S.Q.R.F.) que ocurren y le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que prestan.
- Definir las actividades a realizar para la identificación, tratamiento y solución de no conformidades, y para el establecimiento de las acciones preventivas y correctivas que de ellas se deriven.

2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación en la Universidad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Normativas internas de la Universidad.
- Norma ISO 9001 vigente.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

UNIE considera las no conformidades, sugerencias, quejas y reclamaciones como oportunidades de mejora y fuente de información sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Por tanto, con este procedimiento se canaliza adecuadamente la recogida y análisis de S.Q.R.F. para poder establecer acciones de mejora en los procesos involucrados.

4.1 Recepción, registro y resolución de *de consultas de información* reclamaciones y quejas

*En UNIE, el estudiante dispone de la figura del **Counselor**, perteneciente al **departamento de Student Care**. Este departamento ha sido creado recientemente con la intención de potenciar el acompañamiento al estudiante desde el momento en el que se matricula hasta que es egresado. Las Principales funciones del Counselor son: **ACOMPañAMIENTO PROACTIVO, RESOLUCIÓN DE QUEJAS E INFORMACIÓN.***

- *Recibir a los alumnos tras su matriculación, ser su apoyo*
- *Estar disponibles cuando el alumno lo necesite*
- *Ubicar a los alumnos en la vida de la escuela*
- *Servir de vínculo con la escuela*
- *Dar respuesta a las incidencias “complejas” de nuestros alumnos*
- *En caso necesario, enviar las incidencias / sugerencias al órgano correspondiente*

Consultas de Información

El Counselor será la figura de referencia del estudiante y por ende recibirá la mayoría de las consultas o solicitudes de información. El Counselor resolverá de inmediato si dispone de la respuesta o solicitará la información necesaria a otro organismo. Tendrá un plazo de 24h para resolver la misma.

Las consultas también pueden ser dirigidas por el estudiante otros departamentos. Cada departamento dará contestación a la consulta o necesidad de información.

- *Académico.*
- *Administración Comercial.*
- *Secretaría Académica.*
- *Carreras Profesionales.*

En el caso de Activa (Call Center), dará respuesta a consultas de nivel 1 y las consultas de nivel 2 serán remitidas de inmediato a Student Care.

Con relación a las consultas, no se realizará un registro específico pero estamos en fase de implementación de una herramienta (casos en CRM) para su registro.

Quejas

Las quejas serán redirigidas al Counselor de referencia. Cualquier otro organismo dentro de UNIE derivará las quejas de los estudiantes a su Counselor de referencia o al departamento de Student Care.

Una vez recepcionada la queja por parte del Counselor, éste será quien dará contestación al estudiante.

A cada queja se le asignará un número de expediente y se registrará la siguiente información:

Tipo de reclamación (Individual o colectiva)	Procedencia de la queja
Nº de registro de la reclamación	Nombre de Gestor de reclamaciones Tipo y Subtipo de la reclamación
Estatus (En Proceso, Cerrado)	Días de resolución
Fecha de entrada de la queja	Resolución (Estimada, Estimada parcialmente, desestimada, o archivada)
NIF, Nacionalidad, residencia y nombre del estudiante	Acciones Inmediatas
Nombre del Counselor	Comentarios
Área de Conocimiento, Titulación y Edición	Causa Raíz / Origen
Oficialidad (Título Oficial o Título Propio))	Nº de alumnos (reclamación colectiva)
Doble título EAE-UNIE (Si, no)	Seguimiento

Si el estudiante no estuviera de acuerdo con la resolución, se le remitirá a **unieparati@universidadunie.es** y será atendida por el **Gestor de Reclamaciones**.

A partir de ese momento, la queja será tratada como una posible reclamación Nivel 2 por parte del Gestor de Quejas.

Reclamaciones

El gestor de reclamaciones valorará la procedencia o no de la reclamación, pudiendo devolver la misma al Counselor o Departamento implicado para su contestación en caso de no observar vulneración de los derechos del estudiante.

Si la reclamación es aceptada, se dará acuse de recibo por correo electrónico desde la cuenta **unieparati@universidadunie.es** y se explicarán los plazos para la resolución de la reclamación (7 días hábiles). Asimismo, y de manera proactiva, se contactará con el reclamante telefónicamente para realizar el acompañamiento.

Las reclamaciones de segundo nivel serán analizadas por el Gestor de Reclamaciones, quien contactará con los departamentos implicados para

recopilar información necesaria y elaborar un informe a la mayor brevedad posible, tomando las acciones inmediatas que considere oportunas.

En base a la información recibida por los departamentos implicados, se dará respuesta por escrito y verbalmente al reclamante indicando resolución sobre la reclamación.

Tipo de reclamación (Individual o colectiva)	Procedencia (Presencial, Organismo Público, @eaemadridparati, RRSS, Decanatos y Académico)
Nº de registro de la reclamación	Nombre de gestor
Estatus (En Proceso, Cerrado)	Días de resolución
Fecha de entrada de la reclamación en @UnieParaTi	Resolución (Estimada, Estimada parcialmente, desestimada, o archivada)
NIF, Nacionalidad, residencia y nombre del estudiante	Acciones Inmediatas
Nombre del Counselor	Comentarios
Área de Conocimiento, Titulación y Edición	Causa Raíz / Origen
Oficialidad (Título Oficial o Título Propio)	Nº de alumnos (reclamación colectiva)
Tipo y Subtipo de la reclamación	Acciones de mejora
	Seguimiento

También se pueden hacer llegar reclamaciones a través de sus representantes o delegados, quienes las trasladarán a cualquiera de los departamentos mencionados y por los canales antes descritos.

El plazo máximo para la presentación de la queja o reclamación será de 6 meses desde que se tuviera conocimiento de los hechos.

En los casos en que sea posible, la queja o reclamación se resolverá directamente por cualquiera de los anteriores destinatarios.

La reclamación o queja remitida a Student Care, como departamento responsable de la atención de primer nivel, identificará las áreas o departamentos afectados, y la remitirá a sus responsables para canalizarla o resolverla. Se comunicará su recepción en el plazo de 48 horas y la resolución definitiva en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Si tras la resolución de la queja o reclamación por parte de Student Care, el estudiante no está conforme con la respuesta ofrecida, su Counselor de referencia (Student Care), le proporcionará el formulario de quejas, sugerencias y reclamaciones para que lo remita a la cuenta de correo

unieparati@universidadunie.es, que tramita el gestor de reclamaciones y centraliza las reclamaciones de estudiantes.

La reclamación o queja remitida al Gestor de reclamaciones, será puesta en conocimiento de los departamentos afectados, analizada y catalogada. Se comunicará su recepción en el plazo de 48 horas. En esa comunicación, en caso de necesitarlo, se le enviará un formulario ad hoc donde se le solicitará más información. La resolución definitiva se comunicará motivada en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Cualquier reclamación que proceda de organismos oficiales (Comunidad de Madrid, FACUA, Omic, etc) será remitida de inmediato a unieparati@universidadunie.es por cualquiera de las personas que recepcionen la reclamación y se procederá de la misma manera que se menciona en el párrafo anterior.

Sea cual sea el canal por el que se recoja la reclamación o sugerencia, ésta debe ser evaluada por el responsable del área afectada para su resolución o análisis.

En el caso de que la entidad colaboradora de la Universidad no cuente con Defensor Universitario, su función a efectos de gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias, el Gestor de Reclamaciones.

4.2 Recepción, registro y resolución de sugerencias

Como vía de entrada para la comunicación con todos los grupos de interés, la Universidad dispone de un Buzón de Sugerencias en la web. A través de este buzón se recogen comunicaciones categorizadas como:

- Sugerencia: la iniciativa dirigida a mejorar la calidad de la atención recibida o los servicios prestados por la Universidad o institución.
- Felicitación: la manifestación de satisfacción o reconocimiento respecto a la atención recibida o los servicios prestados por la Universidad o institución.
- Queja: insatisfacción con los servicios recibidos por la Universidad o Institución

4.3 Acciones de mejora

Las acciones de mejora se obtienen a partir de:

- La revisión del sistema de gestión de no conformidades, reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Las auditorías internas o externas.
- El análisis y evaluación de las oportunidades de mejora, de las

- necesidades de la Universidad o institución.
- Las sugerencias recibidas por parte de los grupos de interés.
- Cualquier proceso de evaluación externa.

Se registran por el Vicerrectorado de Calidad en el registro de Acciones de Mejora. En ese mismo registro, se planifican las acciones tomadas.

Otro registro para acciones de mejora son los Planes de Mejora de Título y de Área, que recogen las propuestas de mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa, según establece el PG22 Seguimiento Interno Anual de los Títulos.

El Vicerrectorado de Calidad realiza un seguimiento periódico de las acciones correctivas y de mejora, y procede a informar a los responsables de departamento de aquellas acciones que están pendientes de cerrar.

El Vicerrectorado de Calidad comprueba la eficacia de las acciones implementadas y las da por cerradas si procede.

Las acciones de mejora son revisadas por el Comité de Calidad de Centro/Facultad o Escuela, al menos, una vez al año según la importancia de éstas.

4.4 No conformidades

Un producto o servicio es no conforme cuando no cumple con los requisitos especificados para el producto/ servicio y previamente determinadas, según los casos, por el proveedor, el estudiante o por la universidad, es decir, una no conformidad es una salida no conforme con los requisitos.

Las no conformidades serán detectadas, entre otros orígenes, mediante:

- La revisión de los requisitos establecidos por el estudiante y de los servicios prestados por la universidad
- Inspección de los servicios suministrados por la universidad
- Revisión de los productos o servicios prestados por los proveedores.
- Retroalimentación de los grupos de interés.
- Revisión del Sistema de gestión por la dirección
- Auditorías internas o externas
- Seguimiento y medición del servicio
- Incumplimiento de requisitos aplicables
- Incumplimiento del control operacional establecido

La no conformidad puede ser que se detecte internamente y no afecte a los grupos de interés, sean detectadas por un grupo de interés o bien que sea resultado de las inspecciones realizadas a los productos/servicios

suministrados por proveedores.

Cualquier persona podrá detectar una no conformidad, que deberá ser comunicada al Vicerrectorado de Calidad para su registro, seguimiento y archivo en el modelo Excel "No Conformidad/ Acción Correctiva".

El servicio o título afectado deberá investigar las causas y establecer acciones correctivas para subsanar la no conformidad y controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.

4.5 Acciones correctivas

Las acciones correctivas son acciones encaminadas a actuar sobre la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Cuando la no conformidad/ reclamación da lugar a una acción correctiva, esto se refleja en el modelo Excel "No Conformidad/ Acción Correctiva" por parte del Vicerrectorado de Calidad.

El responsable del departamento implicado analiza y determina cuál es la causa fundamental del problema y planifica la medida correctiva a realizar, estableciendo un plazo para la implantación de la acción correctiva y nombrando un responsable que lleve a cabo dicha implantación.

La responsabilidad del seguimiento de las acciones correctivas y del cierre de las mismas corresponde al Vicerrectorado de Calidad. La eficacia de las acciones correctivas corresponde al departamento implicado.

Para evitar que en el futuro se presenten no conformidades o reclamaciones puede ser preciso cambiar algún o algunos de los procesos de prestación del servicio, las operaciones de diseño, revisar los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, o bien actualizar los riesgos y oportunidades determinados en el sistema.

Si estas acciones fueran necesarias, los cambios en la documentación se llevan a cabo de acuerdo con el procedimiento PG-00: "Control Información documentada".

5. REGISTROS:

NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	TIEMPO CONSERVACIÓN
<i>Libro de control</i>	<i>Customer Experience</i>	<i>Indefinido</i>
Registro de solicitudes y resoluciones	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido
Buzón de sugerencias y felicitaciones	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido
Excel de no conformidades/acciones correctivas	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido
Informes de reclamaciones, quejas y sugerencias	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido