

**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:	Técnico Calidad	Irene Martínez	31/01/2025
Revisado:	Student Experience	Marta Izquierdo	03/02/2025
Aprobado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana M ^a Cruz	14/02/2025

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
04	Nueva sistemática reclamación calificaciones	11/10/2023
05	Cambios en el proceso- Introducción HERMES	19/03/2024
06	Actualización del Método Operativo en Quejas y Reclamaciones. Contenido de los Informes. Nuevo Lists de No Conformidades. Nuevo flujograma	14/02/2025

RESPONSABLE DEL PROCESO: Student Experience/ Vicerrectorado de Calidad

ÍNDICE

1. OBJETO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:.....	3
5. REGISTROS:	10
6. <i>FLUJOGRAMA DEL PROCESO</i>	11

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. Tipologías

- Una **queja** es una manifestación de insatisfacción con alguna de nuestras actuaciones/servicios.
- Una **reclamación formal** es una solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado. Requieren una acción inmediata de subsanación o compensación. En base a ello se adoptarán acciones correctivas de mejora.
- Se considera una **sugerencia** aquella iniciativa dirigida a mejorar la

calidad de la atención recibida o los servicios prestados por la Universidad o institución

- Se considera una **felicitación** aquella manifestación de satisfacción o reconocimiento respecto a la atención recibida o los servicios prestados por la Universidad o institución

4.2.Recepción de sugerencias, quejas y felicitaciones

En UNIE, el estudiante dispone de la figura del orientador, el cual actúa como representante del estudiante, estableciendo una comunicación continua no solo con el estudiantado, sino también con los distintos departamentos de la universidad.

Esta interacción tiene como objetivo la transmisión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones a los departamentos pertinentes, enfocándose particularmente en aquellos temas que son críticos o se presentan de forma frecuente. También participa en las siguientes actividades:

- *Ser el punto de referencia principal del estudiante en la universidad, brindándole acompañamiento continuo a lo largo de su trayectoria universitaria.*
- *Llevar a cabo el proceso de onboarding con los estudiantes tras su matriculación, asegurando una integración fluida en la comunidad universitaria.*
- *Brindar asistencia a los estudiantes de manera presencial, telefónica o por correo electrónico, según sus necesidades.*
- *Facilitar la integración del estudiante en la vida universitaria, guiándolo en la utilización de los recursos, actividades y servicios disponibles.*
- *Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones, ofreciendo soluciones y canalizando la información de manera eficiente.*
- *Escalar incidencias o sugerencias al departamento correspondiente cuando sea necesario, coordinando una respuesta adecuada para el estudiante.*

En todos los casos generales, es responsabilidad del orientador proporcionar las respuestas correspondientes al estudiante.

El orientador asignado se pondrá en contacto con el estudiante en los días posteriores a su matriculación para una primera toma de contacto, brindándole el apoyo necesario y acompañándolo a lo largo de toda su trayectoria académica.

4.2.1. Quejas

- hello@universidadunie.com
- Teléfono de atención
- Buzón SFQ

- Presencialmente (orientador)

Toda esta información será volcada en HERMES.

MÉTODO OPERATIVO:

ACUSE DE RECIBO

- *Al recibir una queja, el orientador DE Student Care deberá enviar un correo al estudiante usando la plantilla "CX UNIE_SQRF_Quejas 1" en Hermes para confirmar la recepción y dirección de la queja en un plazo de **1 día hábil**.*

INICIO DE LA GESTIÓN DEL CASO (SC + DEPARTAMENTO PERTINENTE)

- *SC comunica al estudiante si se admite a trámite o no la queja en un plazo máximo de **7 días hábiles**. Para esto, se utiliza la plantilla "CX UNIE_SQRF_Quejas 2" o "CX UNIE_SQRF_No aceptación reclamación / queja".*
- *Si se admite a trámite el caso se traslada a:*
 - *Decanato de la facultad, en caso de tratarse de una cuestión académica, quien deberá coordinarse con el director del título correspondiente.*
 - *Departamento pertinente, si no se trata de una cuestión académica. Este departamento es el responsable de coordinarse internamente con otros departamentos afectados (si es que los hubiera).*
 - *Vicerrectorado de Calidad para estar informado del proceso.*

*El caso debe resolverse y proporcionar una respuesta al estudiante en un plazo máximo de **15 días hábiles**.*

RETRASO EN LA RESPUESTA

- *Si el departamento responsable no puede proporcionar una solución en el plazo establecido de **15 días hábiles**, el orientador comunicará este retraso al estudiante utilizando la plantilla "CX UNIE_SQRF_Retraso en la respuesta".*

RESOLUCIÓN Y CIERRE DEL CASO

- *La resolución final de la queja se enviará desde Hermes y quedará registrada en el expediente del alumno.*

4.2.2. Reclamaciones

– *Canales de recepción:*

- *SC (orientador)*
- *unieparati@universidadunie.com*
- *Derivación de otros departamentos: Si la reclamación es recibida por otro*

departamento, se deberá informar al estudiante que debe contactar con Student Care para formalizar la apertura de su reclamación.

Toda la comunicación con el estudiante será a través del buzón @unieparati (HERMES).

MÉTODO OPERATIVO:

ACUSE DE RECIBO

- *Cuando se reciba una reclamación sin formulario de reclamación completado, el equipo de Student Care deberá enviar un correo al estudiante en un plazo máximo de 1 día hábil, utilizando la plantilla "CX UNIE_SQRF_Reclamaciones 1". En este correo se confirmará la recepción de la reclamación y se informará al estudiante sobre la necesidad de completar el formulario en un plazo de **7 días hábiles**. Si el formulario no se recibe dentro del plazo establecido, se cerrará el caso en HERMES indicando que la reclamación no fue presentada en tiempo y forma, utilizando la plantilla "CX UNIE_SQRF_Reclamaciones 4".*

INICIO DE LA GESTIÓN DEL CASO (SC + DEPARTAMENTO PERTINENTE)

- *Una vez reciba el formulario de reclamación debidamente completado por el alumno, SC comunica al estudiante si se admite a trámite o no la reclamación en un plazo máximo de **7 días hábiles**. Para esto, se utiliza la plantilla "CX UNIE_SQRF_Reclamaciones 2" o "CX UNIE_SQRF_No aceptación reclamación / queja".*
- *Si se admite a trámite el caso se traslada a:*
 - *Decanato de la facultad, en caso de tratarse de una cuestión académica, quien deberá coordinarse con el director del título correspondiente.*
 - *Departamento pertinente, si no se trata de una cuestión académica. Este departamento es el responsable de coordinarse internamente con otros departamentos afectados (si es que los hubiera)*
 - *Vicerrectorado de Calidad para estar informado del proceso.*
- *El caso debe resolverse y proporcionar una respuesta al estudiante en un plazo máximo de **15 días hábiles**.*

RETRASO EN LA RESPUESTA

- *Si el departamento responsable no puede proporcionar una solución en el plazo establecido de **15 días hábiles**, el orientador comunicará este retraso al estudiante utilizando la plantilla "CX UNIE_SQRF_Retraso en la respuesta".*

RESOLUCIÓN Y CIERRE DEL CASO

- *La resolución final de la reclamación se enviará desde Hermes y quedará registrada en el expediente del alumno.*

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

4.2.3. Sugerencias

- Canales de recepción:
 - hello@universidadunie.com
 - Teléfono de atención
 - Buzón SFQ
 - Presencialmente (orientador)

Toda esta información será volcada en HERMES.

- Método operativo:

ACUSE DE RECIBO

- Al recibir una sugerencia, el orientador deberá enviar un correo al estudiante usando la plantilla " **SX UNIE_Hermes_Sugerencias**" en Hermes para confirmar la recepción y dirección de la sugerencia en un plazo de **1 día hábil**.

INICIO DE LA GESTIÓN DEL CASO (SC + DEPARTAMENTO PERTINENTE)

- No todas las sugerencias requerirán una respuesta detallada. El orientador evaluará cada sugerencia general y, en caso de ser pertinente y razonable, consultará con los departamentos correspondientes para obtener la información necesaria para responder al alumno.
- Las sugerencias que involucren temas críticos o que sean frecuentes serán trasladadas a los departamentos correspondientes a través del comité de dirección.

RESOLUCIÓN Y CIERRE DEL CASO

- La resolución final de la sugerencia se enviará desde Hermes y quedará registrada en el expediente del alumno.

4.2.4. Felicitaciones

- Canales de recepción:
 - hello@universidadunie.com
 - Teléfono de atención
 - Buzón SFQ

- Presencialmente (orientador)

Toda esta información será volcada en HERMES.

- Método operativo:

ACUSE DE RECIBO

- Al recibir una felicitación, el orientador enviará un correo al estudiante utilizando la plantilla " **SX** UNIE_Hermes_Felicitaciones" para confirmar la recepción de la felicitación en un plazo de **1 día hábil**.

COMUNICACIÓN DE LA FELICITACIÓN

- El orientador derivará la felicitación al departamento correspondiente para su conocimiento.

4.3. Informes

En base a la información obtenida la lista SFQ, se redactarán informes de reclamaciones y sugerencias anuales, que analizarán dichas reclamaciones y sugerencias desde un punto de vista cuantitativo.

La lista SFQ junto con los informes anuales estarán a disposición del Vicerrectorado de Calidad si requiriera información puntual o general de reclamaciones o sugerencias.

4.3.1. Contenido de los informes

- *Presentación del número total de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el período analizado.*
- *Análisis detallado:*
 - *Tipo de cuestión (número de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones).*
 - *Tipologías (temáticas más recurrentes).*
 - *Tipo de titulación (distribución de quejas y reclamaciones por modalidad y programa académico al que pertenecen los estudiantes).*

4.4. Reclamaciones de Calificaciones

En el caso de recibir interés por parte de un estudiante en relación a la reclamación de calificaciones, Coordinación Académica reconduce al estudiante a que solicite la reclamación por los cauces ordinarios (Normativa Capítulo 6: Comisión de Reclamación de calificaciones) a la Comisión Académica.

Una vez recibida la reclamación formal, la Comisión Académica dará respuesta al estudiante de su admisión a trámite.

Posteriormente, la Comisión Académica nombrará al Comité de Evaluación quién, en los siguientes 10 días naturales desde la admisión a trámite de la reclamación, enviará el informe a la Comisión Académica en la plantilla habilitada a tal efecto.

Es entonces cuando la Comisión Académica envía la resolución por email al estudiante en el formato “Plantilla Resolución Reclamación Calificaciones”. Esta resolución debe estar firmada por la presidencia de la Comisión Académica.

4.5. 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 [Lists No Conformidad/ Acción Correctiva](#).

El servicio o título afectado, [junto con el VR de Calidad](#), deberá investigar las causas y establecer acciones correctivas para subsanar la no conformidad y controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.

4.6. 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 [Lists No Conformidades/ Acciones Correctivas](#) 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.

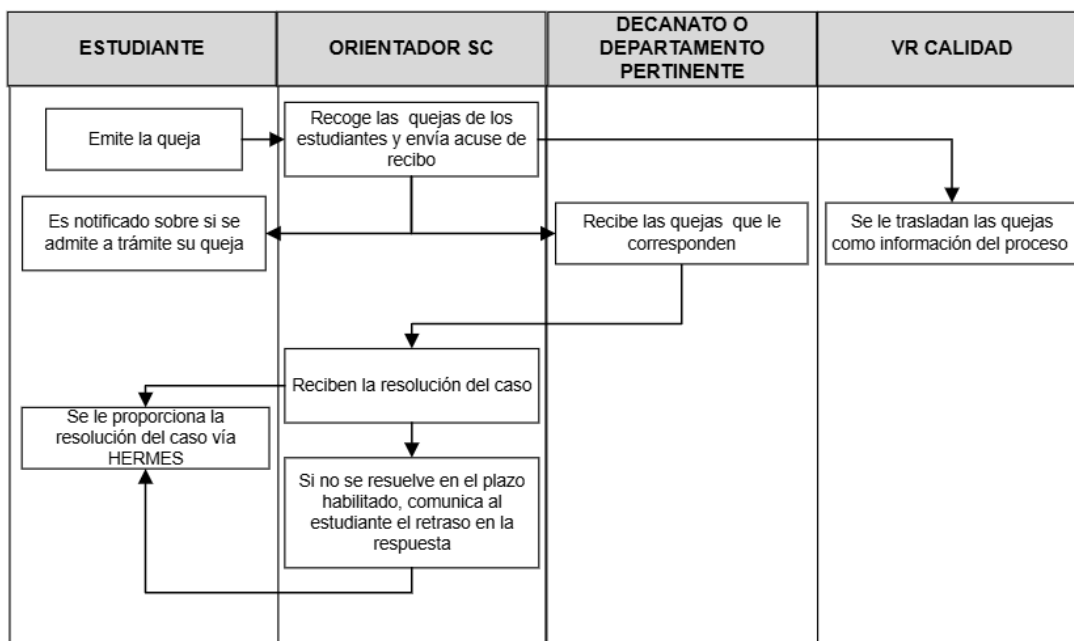
Si estas acciones fueran necesarias, los cambios en la documentación se llevan a cabo de acuerdo con el procedimiento PG-00: "Control Información documentada".

5. REGISTROS:

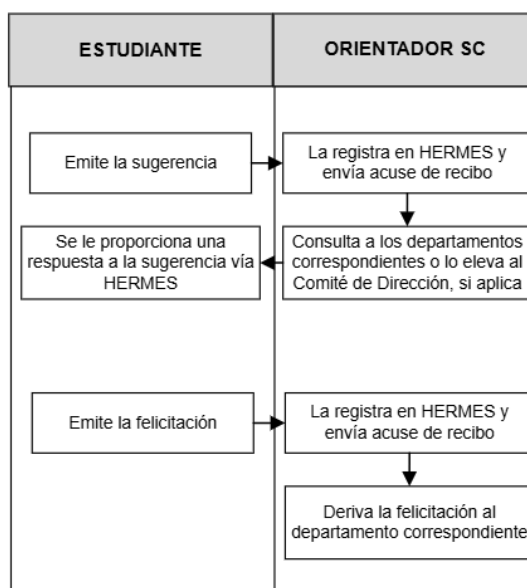
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	TIEMPO CONSERVACIÓN	LUGAR ARCHIVO
Excel de no conformidades/acciones correctivas	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint VR Calidad
Informes de reclamaciones, quejas y sugerencias	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint VR Calidad
Plantilla Informe Reclamación Calificaciones	Comisión Académica	Indefinido	Sharepoint VR Calidad
Plantilla Resolución CA Reclamación Calificaciones	Comisión Académica	Indefinido	Sharepoint VR Calidad
Plantilla: SX CX UNIE_SQRF_Reclamaciones 1, 2, 3 y 4	HERMES (SX)	Indefinido	Hermes
Plantilla: SX CX UNIE_SQRF_Quejas 1 y 2	HERMES (SX)	Indefinido	Hermes
Plantilla: SX CX UNIE_SQRF_No aceptación reclamación / queja	HERMES (SX)	Indefinido	Hermes
Plantilla: SX CX UNIE_SQRF_Retraso en la respuesta	HERMES (SX)	Indefinido	Hermes
Plantilla: SX CX UNIE_SQRF _Sugerencias	HERMES (SX)	Indefinido	Hermes
Plantilla: SX CX UNIE_SQRF _Felicitaciones	HERMES (SX)	Indefinido	Hermes

6. FLUJOGRAMA DEL PROCESO

PG-21 GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES (S.Q.R.F)
QUEJAS



PG-21 GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES (S.Q.R.F)
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



PG-21 GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

