

E05-P09 Informe de evaluación y propuestas de mejora de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

P09 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES			
Evidencias:			
E01-P09 Informe al Claustro sobre el curso 2016/2017			
E02-P09 Formularios quejas/reclamaciones/felicitaciones			
E03-P09 Expedientes quejas/reclamaciones/felicitaciones			
E04-P09 Informe de resultados de los indicadores propuestos			
Indicadores (E04-P09)			
IN33	Porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas durante el curso en relación a las recibidas.	Puntuación	
IN34	Porcentaje de sugerencias tenidas en consideración en relación a las recibidas.	Puntuación	
IN35	Tiempo de resolución de quejas/reclamaciones recibidas.	Puntuación	
IN36	Tiempo de atención de sugerencias recibidas.	Puntuación	
IN37	Nº de Felicitaciones.	Puntuación	
COMENTARIOS:			
<p>Al igual que en cursos anteriores, durante el curso académico 2016/2017 no se recibieron sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones a través del procedimiento formal establecido por el Centro.</p> <p>Debido al tamaño del Centro y la cercanía entre profesores, alumnos y personal de administración y servicios, los usuarios resuelven sus dudas o problemas dirigiéndose directamente a la persona que piensan puede ayudarles o al decanato, que siempre tiene sus puertas abiertas.</p>			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO**

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



Puntos fuertes:

Rápida resolución de las quejas, comunicadas por canales informales (correo electrónico o de palabra), gracias a la cercanía del equipo directivo con los profesores, los alumnos y el PAS del Centro.

Puntos débiles:

El no uso del procedimiento establecido para la tramitación de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, supone una falta de control documental

Propuestas de mejora:

Continuar con la campaña de difusión del procedimiento iniciada en curso anterior.
Informar a través del correo electrónico y las redes sociales.

Temporalización

Acto de acogida
Curso 2017/2018

Responsable

Secretaría
Equipo Decanal