

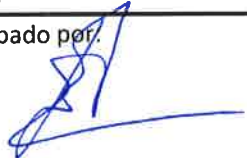


 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 5
	PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 07


Contenido

OBJETO	1
ALCANCE	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	2
DESARROLLO DEL PROCESO	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO	4
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño	4
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte	4
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	4
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud	4
Escuela de Doctorado e Investigación	4
REGISTROS (evidencias)	4
INDICADORES	4
RESPONSABILIDADES	5
ANEXOS	5

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	19/02/2014	VERSIÓN INICIAL (Este procedimiento formaba parte del PGC19/Satisfacción de los grupos de interés ed.3)	
02	02/03/2015	Adaptación del procedimiento	2, 3, 4, 10
03	21/09/2018	Revisión del procedimiento	
07	04/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha:06/11/2019		Aprobado por:  Eva Mª Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha:07/11/2019	

OBJETO

En este procedimiento se definen los mecanismos y canales a través de los cuales se reciben y gestionan las peticiones, consultas, reclamaciones y sugerencias de los estudiantes de la Universidad.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 07

ALCANCE

Este procedimiento aplica a las acciones que se desarrollan desde que se produce una petición, consulta o queja por parte de un estudiante, hasta proceder a su solución por parte de la UEM

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- Modelo Académico de la UEM
- Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Madrid.
- Estatuto del Estudiante de la Universidad Europea de Madrid.
- Reglamento del Consejo de Delegados de la UEM.
- 1.1 Política de Calidad
- PGC11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés
- Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- LOU 6/2001 de 21 diciembre de Universidades.

DESARROLLO DEL PROCESO

Existen varios canales a través de los cuales los grupos de interés pueden trasladar una duda, petición o consulta:

- 1) canal presencial, 2) canal telefónico y 3) canal online.


Todos estos canales están gestionados por el Departamento de Experiencia del Estudiante, quien se encarga de recibir, canalizar y dar seguimiento a las peticiones/consultas asegurando una respuesta final al estudiante.

1. Canal de Atención Presencial

El estudiante puede gestionar sus consultas y peticiones de forma presencial acudiendo al Departamento de Experiencia del Estudiante.

En función de la naturaleza de su petición o consulta, podrá ser atendido por diferentes figuras o agentes:

- Atención al Estudiante: área de atención para consultas generales relacionados con cualquier trámite/servicio de la universidad.
- Coordinador Académico: figura de referencia a la que el estudiante puede acudir para consultas académicas específicas que requieran un tratamiento más individualizado y personalizado.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 07

Tanto Atención al Estudiante como el Coordinador Académico tratarán de dar respuesta inmediata y directa a la petición o consulta del estudiante. Aquellas consultas/peticiones que no puedan ser respondidas de forma inmediata serán derivadas al canal online.

2. Canal de Atención Telefónica

El estudiante puede gestionar sus consultas y peticiones de forma telefónica a través del teléfono de Atención al Estudiante. Todas las llamadas son atendidas por el área de Atención al Estudiante, quien se encargará de dar una respuesta inmediata y directa. Aquellas consultas/peticiones que no puedan ser respondidas de forma inmediata serán derivadas al canal online.

3. Canal de Atención Online

El estudiante puede gestionar sus consultas y peticiones de forma online a través de un sistema de instancia general (sistema de ticketing).

Cuando el estudiante abre una instancia general online, asigna un asunto/tipología predefinido en la propia aplicación. Cada asunto/tipología lleva asociado un flujo y procedimiento de actuación predefinido, pudiendo participar diferentes personas y/o departamentos en la solución y respuesta al estudiante según la tipología del caso (áreas integradas en el Departamento de Experiencia del Estudiante, Facultades/Escuelas, Departamento de Admisiones, Departamento de TIC, etc).

Es el área de Atención al Estudiante, integrada en el Departamento de Experiencia del Estudiante, el responsable de realizar un seguimiento diario de las instancias abiertas, asegurándose de que el estudiante recibe una respuesta por parte del área/departamento que corresponda y de que se cumplen los tiempos de respuesta establecidos.

Adicionalmente, Atención al Estudiante es el responsable de formar a todas las personas y departamentos implicados en la resolución de las peticiones/consultas recibidas mediante instancia general online, y que por tanto tienen acceso a la plataforma.

Paralelamente, se trabaja en la mejora de los procedimientos de manera que se puedan mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas aportadas a los estudiantes. Para ello, desde Atención al Estudiante se elabora un informe mensual con los motivos, estado y evolución de las peticiones/consultas recibidas a través de los diferentes canales de atención. Adicionalmente, se revisan y analizan los asuntos/categorías a las que pertenecen el mayor número de instancias con el objetivo de revisar los procedimientos establecidos y plantear posibles mejoras en el procedimiento. En caso necesario, los responsables de Atención al Estudiante se reúnen con las personas y servicios implicados para tratar de consensuar un nuevo procedimiento.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 5
	PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 07

COMUNICACIÓN INFORMAL CON EL ESTUDIANTE

La Universidad Europea de Madrid emplea, además, otros métodos por los cuales obtiene información sobre la satisfacción de los grupos de interés como por ejemplo:

- Reuniones de personal docente (feedback de los tutores, juntas de facultad/escuela, reuniones de departamento, de profesorado, de Directores académicos)
- Focus groups que tienen lugar ante hechos puntuales,
- Sugerencias y comentarios que surgen de la comunicación con otros agentes externos (empresas, colegios profesionales, universidades con las que existen convenios)
- Información sobre la universidad que aparece en notas de prensa
- Información recogida de Estudiantes.
- Encuestas de satisfacción

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

NA

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

Escuela de Doctorado e Investigación

NA

REGISTROS (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Instancia General Online	Dir. Dpto. Atención al Estudiante	Plataforma de Instancia General Online

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 5
	PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 07

INDICADORES

IND01-PGC 9.2 Encuesta de Titulación. Item Satisfacción con los servicios que recibe el estudiante

RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Departamento de Experiencia del Estudiante y Defensor Universitario
- Participantes en el proceso:
 - Defensor Universitario:
 - Atender a los estudiantes en relación a las incidencias que les hayan sucedido
 - Abrir un expediente y hacer el seguimiento hasta la solución de la incidencia por parte de la UEM
 - Comunicar al estudiante la solución Planteada Realizar los informes de seguimiento
 - Publicar el informe anual de seguimiento Realizar las encuestas de satisfacción
 - Responsable de Atención al Estudiante:
 - Realizar el seguimiento de las Instancias Generales abiertas por los estudiantes
 - Intervenir para agilizar el trámite de las peticiones y quejas fuera de plazo.
 - Coordinar el seguimiento por parte de las personas responsables en cada parte del procedimiento
 - Evaluar y plantear mejoras en el procedimiento de resolución de las incidencias
 - Realizar informes de seguimiento mensuales
 - Dar formación a las personas que tienen acceso a la plataforma de instancia general online para que conozcan los procedimientos de actuación y en el uso de la aplicación informática
 - Responsable del Departamento de Experiencia del Estudiante:
 - Análisis, seguimiento y mejora de los procedimientos relacionados con la atención al estudiante.
 - Plantear acciones de mejora

ANEXOS

Plantillas

