



UNIVERSIDAD
SEK
SER MEJORES



**Procedimiento para el
tratamiento de Reclamos
Felicitaciones y Sugerencias
Dirección de Asuntos
Estudiantiles
(D.A.E)**

1.- Introducción

La opinión de los estudiantes es de suma importancia para la Universidad SEK. Hay autores que dicen que la calidad la califica el cliente, es decir en el caso de una institución de educación la persona que recibe la atención. La gestión de reclamos es la administración de éstos, es decir, es la política que debe tener toda institución de educación privada y pública para abordar, entender, responder y aprender de un reclamo.

Es importante que toda persona que tenga contacto con un estudiante esté preparada para recibir un reclamo. Esto no significa que esa persona se encuentre capacitada para responder el reclamo, pero sí para escucharlo y poder canalizarlo a quien corresponda. El escuchar atentamente en una primera instancia es importante para el estudiante que reclama, el cual necesita ser escuchado y que sienta el apoyo e interés de la institución por ayudarlo(a) a resolver su problema.

Es de suma importancia ser lo bastante eficaz y oportuno en gestionar los reclamos para aumentar la satisfacción y el bienestar de nuestros estudiantes con el área.

La Dirección de Asuntos Estudiantiles está comprometida con la innovación y el aporte de soluciones que mejoren la educación y el bienestar por lo que define su Política de Gestión de Reclamos desde cuatro perspectivas complementarias:

- a) Mantener un sistema accesible, de respuesta oportuna y eficiente que busque constantemente la satisfacción total de sus estudiantes.
- b) Proveer en todo momento los recursos necesarios y la capacitación adecuada para lograr una correcta resolución de los reclamos.
- c) Realizar la mejora continua de los procesos sobre la base de la información obtenida de los estudiantes y otras fuentes relacionadas.
- d) Formar a los estudiantes y potenciar la autonomía en sus gestiones, así como también la responsabilidad y el aprendizaje de la situación vivenciada.

La Dirección de Asuntos Estudiantiles se compromete a mantener un marco de estricta confidencialidad en la resolución de todo tipo de reclamo, tener una adecuada gestión de los reclamos que implicarán planificación, procedimientos y personal capacitado con actitud empática y de servicio, para su adecuado reporte, manejo, tratamiento y resolución en la instancia correspondiente.

2.- Objetivo:

Implementar un sistema de recolección, respuesta y solución de reclamos, felicitaciones y sugerencias, en los servicios prestados a los estudiantes de la Universidad SEK, promoviendo así el mejoramiento continuo y una mayor satisfacción y seguridad de estos.

3.- Alcance:

Todos los estudiantes pertenecientes a la Universidad SEK.

4.- Responsabilidades:

Protocolizar la gestión de reclamos y establecer el procedimiento de flujo de la información para dar respuesta a la persona que emite un reclamo, una sugerencia o una felicitación.

5.- Definición de términos:

Reclamo: Es el derecho que tiene todo estudiante de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada, calidad del servicio recibido u omisión de la prestación del servicio.

6.- Clasificación de los Reclamos:

Origen del Reclamo:

- Formulario de Reclamo, Sugerencias o Felicitaciones en Buzón "SEK TE ESCUCHA"
- Correo Electrónico
- Llamado Telefónico

7.- Procedimiento Recepción de Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones

Sea cualquiera de las tres vías de ingreso de un reclamo, sugerencia o felicitación, una vez recibido se informará a la Directora de la DAE para que ella pueda clasificarlos y canalizarlos a cada una de las áreas que se deban hacer cargo del contenido de dicho reclamo, felicitación o sugerencia, con copia a Rectoría y Vicerrectoría Académica. Posteriormente se notificará vía correo electrónico al o la estudiante involucrado (a) informando que esta fue canalizada al área correspondiente.

En el caso específico del buzón "SEK TE ESCUCHA", ubicado afuera de la Dirección de Admisión en el Edificio Fernando Manterola el equipo de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) se hará cargo de la revisión semanal. En el caso del Buzón ubicado en Anexo Santa Laura, la jefatura de carrera y/o coordinador del Anexo, deberá informar a DAE para su gestión.

Por otra parte cabe mencionar que las responsables de la supervisión y manejo de cada uno de estos reclamos, felicitaciones y/o sugerencias serán la Directora de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y la Coordinadora de Vida Universitaria y Comunicaciones. Para finalizar se indica que el plazo en el que serán respondidas las solicitudes será de no más de 10 días hábiles y que todas serán registradas en una planilla en la que se realizará el seguimiento a cargo de la Coordinación de Vida Universitaria y Comunicaciones de la Dirección de Asuntos Estudiantiles. Se adjunta anexo con el formato del formulario que los/las estudiantes encontrarán en el buzón (Anexo N°1) y guía para el estudiante (Anexo N°2).

ANEXOS

Anexo N°1

SEK TE ESCUCHA



Para nuestra Universidad es de suma importancia conocer tu opinión en relación a la atención primaria y experiencia en internet de nuestra institución. De esta manera podemos trabajar en el mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios al estudiante. Con este objetivo hemos implementado los buzones **SEK Te Escucha**, los que recogerán tus inquietudes para canalizarlas con las áreas pertinentes y te entregaremos una respuesta en un plazo no superior a 10 días hábiles.

Nombre _____	_____
Cédula de Identidad _____	Carrera _____
Mail _____	_____
Fono Contacto _____	Fecha _____

	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Anexo N°2



Guía del estudiante: SEK TE ESCUCHA

Si tienes algún reclamo, sugerencia o felicitación que quieras hacer llegar a la Universidad puedes hacer lo siguiente:
1. Acude a uno de los buzones de sugerencia SEK Te Escucha, estos están localizados en Campus Providencia (Edificio Manterola 1° nivel <u>afuera</u> de la oficina de Admisión) o en anexo Santa Laura (Afuera de la sala de profesores).
2. Una vez por semana la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) revisará el buzón y enviará a cada área correspondiente la inquietud planteada.
3. En caso que desees recibir una respuesta debe dejar anotado al menos su número de rut y correo electrónico (de manera legible) para que la DAE pueda contactar a través de este medio. En caso de no dejar estos datos se entenderá que sólo desea expresar su inquietud pero no espera una respuesta.
4. Si informaste tu dirección de correo y rut, se enviará un aviso de que tu inquietud fue canalizada al área de pertinencia y que nos encontramos en espera de una respuesta por parte de la misma.
5. Una vez que el área involucrada responda, te transmitiremos la respuesta final.

*****NOTA:** Los datos entregados a través del buzón sek te escucha serán resguardados y sólo transmitidos al área involucrada, ya que se envía escaneada la imagen de la papeleta del buzón. En caso que no quiera hacer llegar sus datos a dicha área pero si desee recibir una respuesta, puede anotar su rut y correo electrónico al reverso de la papeleta.