



UCASAL
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA

**ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE ALUMNOS
DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (SEAD)**

Codif.: P-MA-01
Fecha: 30/11/2020
Revisión: 04
Pág. 1 de 9



Procedimientos UCASAL24

ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE ALUMNOS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (SEAD)

Versión 1.4
Noviembre 2020

Confeccionado el: 05/06/2015	Revisado el: 30/11/2020	Aprobado el: 06/05/2016
Responsable de Proceso	Responsable de Calidad	Dirección



Índice

Proceso de Gestión Mesa de Ayuda	3
Procedimientos de Atención de Consultas y Reclamos	4
Anexo - Mapa de Proceso.....	7

Confeccionado el: 05/06/2015	Revisado el: 30/11/2020	Aprobado el: 06/05/2016
Responsable de Proceso	Responsable de Calidad	Dirección



Objetivo	Diagramar un esquema de trabajo que especifique las actividades principales, sus relaciones, los responsables y los documentos necesarios para la ejecución de la gestión de Mesa de Ayuda y atención del alumno de manera correcta y eficaz.
Alcance	El alcance del proceso está definido por las actividades que involucran a partir de la recepción de una consulta/reclamo, hasta la resolución/respuesta de la misma.
Indicadores (para cada área)	PL-CL-02 Plan de Calidad. Objetivos e Indicadores.
Procedimientos vinculados	Procedimiento de gestión de consultas y reclamos del alumno PR-MA-01
Anexos	Mapa de Proceso
Distribución de documentación	Control de Entrega de Documentación. Ver RG-G-01.
Términos y Definiciones	<ul style="list-style-type: none">- SAG: Sistema de Autogestión de Alumnos- SIGA: Sistema de Gestión Académica Administrativa

1. DOCUMENTOS Y REGISTROS

2. ANEXOS

ANEXO (MAPA DE PROCESO)

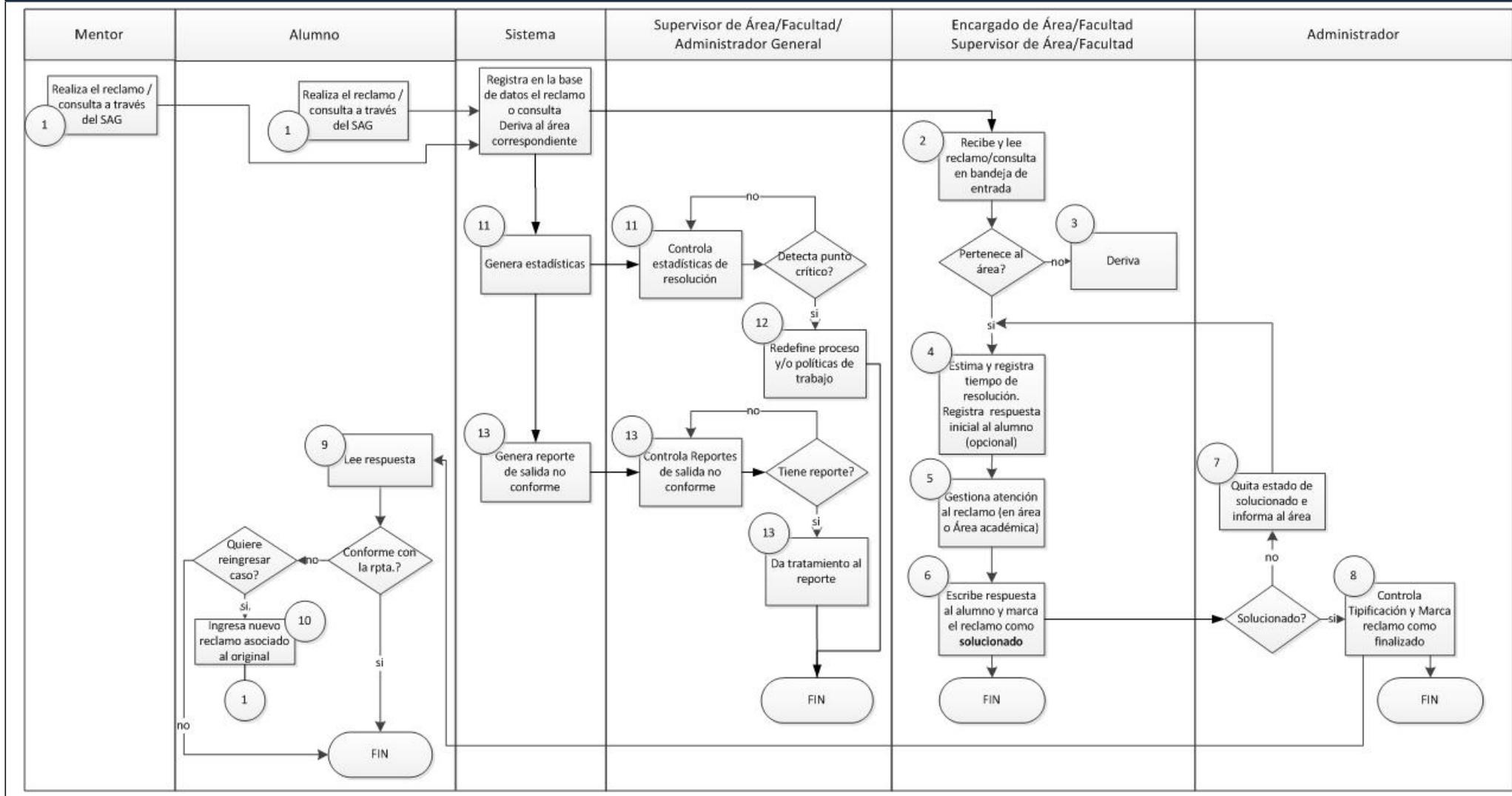
3. REGISTRO DE REVISIÓN

Ver al final de cada Procedimiento Vigente.

Confeccionado el: 05/06/2015	Revisado el: 30/11/2020	Aprobado el: 06/05/2016
Responsable de Proceso	Responsable de Calidad	Dirección



4. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DEL ALUMNO



Confeccionado el: 05/06/2015	Revisado el: 30/11/2020	Aprobado el: 06/05/2016
Responsable de Proceso	Responsable de Calidad	Dirección

5. EXPLICACIONES SOBRE EL DESARROLLO

El sistema contará con los siguientes roles:

- **Administrador general:** Visualiza el proceso, detecta puntos críticos, redefine procedimientos y políticas de trabajo.
- **Supervisor de área o Facultad:** Visualiza el proceso, interviene cuando detectan puntos críticos, redefine procedimientos y políticas de trabajo. Visualiza y da tratamiento a pro
- **Administrador:** Mesa de Ayuda: recepciona el reclamo o consulta, realiza seguimiento de resolución del reclamo hasta su finalización, redirecciona y re tipifica reclamos de ser
- **Encargado de Área / Facultad:** Recepciona el reclamo o consulta, define el tiempo de solución, gestiona lo atendible en su área y solicita derivación si fuese necesario, dentro o retipificación de los mismos.

1. El alumno realiza la consulta/reclamo a través del SAG. Puede consultar cómo realizar la transacción en el Manual de Instrucciones que se encuentra on-line en su SAG. Un mentor también puede ingresar consulta o reclamo para el alumno.
2. Recibe consulta/reclamo a través de la bandeja de entrada del Sistema UCASAL24. Verifica en bandeja de entrada los reclamos o consultas recibidas. Ver punto 3 y 4.3 del [IT-MA-01](#) el encargado de dar acceso según rol solicitado por cada área para acceder al sistema UCASAL24.
3. Realiza derivación especificando área destino. Ver punto 4.5 del [IT-MA-01](#).
4. Puede registrar respuesta inicial y tiempo estimado de resolución (ver 4.7 del [IT-MA-01](#)) si no tiene una solución inmediata para dar al alumno.
5. Para la gestión de cada reclamo ver Especificaciones correspondientes para cada tipo y subtipo según cada área/facultad:
 - 5.1. ÁREA CENTRAL: ver punto 3 del [ES – MA – 01](#)
 - 5.2. CUENTAS CORRIENTES: ver punto 4 del [ES – MA – 01](#)
 - 5.3. ÁREAS ACADÉMICAS: ver punto 5 del [ES – MA – 01](#)
 - 5.4. DEPARTAMENTO DE ALUMNOS SEAD: ver punto 6 del [ES – MA – 01](#)
 - 5.5. SEAD: ver punto 7 del [ES – MA – 01](#)
 - 5.6. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA: ver punto 8 del [ES – MA – 01](#)
 - 5.7. DIRECCIÓN DE BECAS: ver punto 9 del [ES – MA – 01](#)

NOTA1: En los casos de consultas / reclamos “No especificado”, que no correspondan a los tipos y subtipos especificados, se gestiona de acuerdo a las herramientas disponibles o área correspondiente para su resolución.

Confeccionado el: 05/06/2015	Revisado el: 30/11/2020	Aprobado el: 06/05/2016
Responsable de Proceso	Responsable de Calidad	Dirección



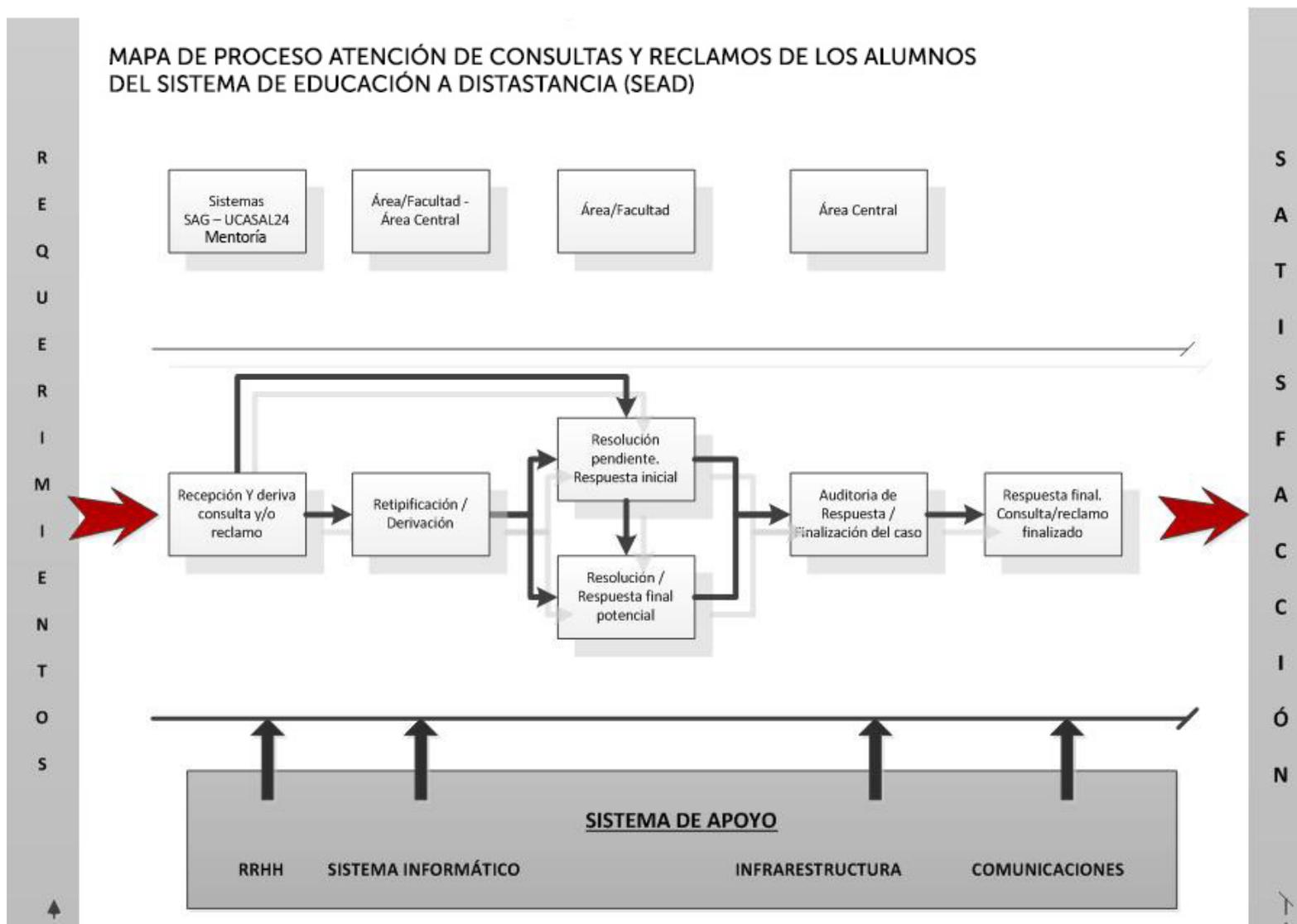
6. Escribe solución al reclamo y cambia estado a solucionado (ver 4.9 del [IT-MA-01](#)).
7. Una vez que el encargado de área o facultad escribe la solución y marca el reclamo como solucionado, esto queda sujeto a la verificación del Administrador. Si el reclamo no está correctamente solucionado el Administrador quita el estado "solucionado", agrega comentario y el reclamo reingresa al área correspondiente.
8. Si el reclamo está correctamente solucionado, marcará el reclamo como finalizado. Sólo cuando el Administrador marca el reclamo como finalizado el mismo pasa de la bandeja Finalizado. Ver punto 4.10 del [IT-MA-01](#).
9. El alumno visualiza la solución de su consulta/reclamo en su SAG y puede valorar si está conforme o no con la respuesta.
10. Ante no conformidad con la solución obtenida, el alumno puede reingresar su consulta/reclamo. Se genera un nuevo caso asociado al original.
11. El sistema genera en tiempo real estadísticas: reclamos por período de tiempo y tipo con y sin solución, tiempo medio de solución y no solución, límites de atraso, reclamos por área y administradores de consulta tienen acceso a las estadísticas. Ver punto 5 del [IT-MA-01](#).
12. Se optimizan tareas operativas de la universidad, se redistribuyen tareas, se implementan tareas de capacitación del personal, se instrumentan campañas de difusión/información, modifican el proceso, apuntan a trabajar sobre el origen de las consultas/reclamos y mejorar en la calidad de la provisión del servicio.
13. El sistema genera automáticamente en forma semanal (sábado - 0 hs.) reporte de salida no conforme con la cantidad de casos atrasados por tipo. Se envía copia por mail al supervisor de área, el área recibe los reportes y da tratamiento (dispone acción a partir del reporte - Ver PR-PNC-01). Ver punto 6 del [IT-MA-01](#).

NOTA2 dados casos de ingresos duplicados de consultas/reclamos de alumnos, pruebas de sistema, errores de sistema u otras situaciones que puedan alterar la estadística se procesan, el mismo permanecerá en la base de datos y cambiará su estado a desechado. El desecho sólo podrá ser gestionado vía mail por el Administrador o Supervisor de área y lo ejecutará

Confeccionado el: 05/06/2015	Revisado el: 30/11/2020	Aprobado el: 06/05/2016
Responsable de Proceso	Responsable de Calidad	Dirección



Anexo - Mapa de Proceso



Confeccionado el: 05/06/2015	Revisado el: 30/11/2020	Aprobado el: 06/05/2016
Responsable de Proceso	Responsable de Calidad	Dirección



UCASAL
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA

**ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE ALUMNOS
DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (SEAD)**

Codif.: P-MA-01
Fecha: 30/10/2020
Revisión: 04
Pág.8 de 8

Confeccionado el: 05/06/2015	Revisado el: 30/11/2020	Aprobado el: 06/05/2016
Responsable de Proceso	Responsable de Calidad	Dirección