



Projecte Erasmus: 2022-1-ES01-KA131-HED-000053020

Protocolo de Gestión de Quejas o Problemas para Estudiantes de Erasmus+

Fecha de Emisión: [Fecha]

1. Objetivo

Garantizar un proceso transparente y eficiente para gestionar las quejas o problemas de los estudiantes de Erasmus+, promoviendo un ambiente de apoyo y resolución efectiva.

I. Canales de Comunicación

1. Correo Electrónico:

- Estudiantes Entrantes:
- Estudiantes Salientes:

2. Línea Directa de Contacto:

- Número de Teléfono:
- Horarios de Atención:

3. Oficina de Coordinación Erasmus+:

- Ubicación:
- Horarios de Atención:

II. Proceso de Registro de Quejas o Problemas

1. Formulario Estándar:

- Proporcionar un formulario estructurado para recopilar información detallada sobre la queja o problema.
- Disponible en línea y en formato impreso en la oficina de coordinación.

2. Entrevista Personal:

- Programar reuniones individuales para estudiantes que prefieran expresar sus preocupaciones de manera presencial.
- Garantizar la confidencialidad y la empatía durante las entrevistas.

III. Evaluación Inicial

1. Registro y Documentación:

- Documentar todos los detalles de la queja o problema de manera sistemática.

- Asignar un número de referencia único para un seguimiento eficiente.

2. Clasificación de la Queja:

- Categorizar la queja en función de su gravedad y naturaleza.
- Identificar si es un problema académico, administrativo, de alojamiento, etc.

IV. Proceso de Resolución

1. Acciones Inmediatas

- Tomar medidas inmediatas para resolver problemas urgentes y mitigar impactos negativos.

2. Investigación Detallada:

- Designar un responsable para investigar la queja de manera imparcial.
- Recopilar pruebas y testimonios relevantes.

3. Reuniones de Mediación:

- Facilitar reuniones de mediación cuando sea necesario, con la presencia de un mediador imparcial.

V. Comunicación de Resultados:

1. Informe Detallado:

- Preparar un informe detallado sobre la investigación y las acciones tomadas.
- Comunicar los resultados a todas las partes involucradas.

2. Retroalimentación al Estudiante:

- Programar una reunión con el estudiante para discutir los resultados y proporcionar orientación adicional si es necesario.

VI. Seguimiento Posterior

1. Encuestas de Satisfacción:

- Solicitar comentarios a los estudiantes sobre la eficacia del proceso de gestión de quejas.
- Identificar áreas de mejora continua.

VII. Revisión del Protocolo

1. Revisiones Periódicas:

- Revisar el protocolo anualmente para asegurar su relevancia y eficacia.
- Realizar ajustes según sea necesario.

Este protocolo asegura un manejo efectivo y justo de las quejas o problemas de los estudiantes de Erasmus+, contribuyendo a un programa exitoso y enriquecedor.