



OBJETO

Atender a la comunicación de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones de todos los grupos de interés. La gestión se efectúa por vías que en el desarrollo del proceso se indican, si bien todas ellas incluyen el envío final de las cuestiones recibidas al Registro Global de sugerencias, quejas y reclamaciones (Buzón) de la Escuela con objeto de que la información recogida sea de utilidad como indicador en la toma de decisiones.

ALCANCE

Todas las cuestiones (incidencias, sugerencias, reclamaciones y quejas) recibidas en la Escuela por cualquier canal, procedentes de los distintos grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS

Todos los grupos (Estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores (PDI y PAS), Administraciones, empleadores, y sociedad, en general) pueden presentar sugerencias, quejas, etc. A través de los cauces especificados en este procedimiento. A su vez, los indicadores detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones obran como indicadores en la toma de decisiones y se recogen en la información incluida.

PROPIETARIO / RESPONSABLE

El órgano responsable de la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones será la Comisión de Calidad de Spain

ENTRADAS

- Registro global de sugerencias, quejas y reclamaciones

SALIDAS

- Informe anual de quejas y sugerencias

REGISTROS

- Registro global de sugerencias, quejas y reclamaciones
- Registros de la documentación de entrada y salida.
- Informe anual de quejas y recursos académicos interpuestos

INDICADORES

- Ratio de reclamaciones atendidas sobre formuladas, en el curso anterior (marco de referencia 100%)
- Número de reclamaciones formuladas en el curso analizado

Se presentará en el nform anual del programa.

FASES

Nombre: Recepción de la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones	Responsable: Todos	Descripción: Hay una fase previo que es planificación de la recogida en los puntos de interés. Planificación de la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones. Determinación de puntos de recogida (Web, campus) y verificación de funcionamiento. La recepción se basa en la habilitación de las vías para hacer las sugerencias o reclamaciones
Nombre: Gestión de la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones	Responsable: Calidad	Descripción: Leer la reclamación o sugerencia registrado en el sistema, catalogar según el departamento correspondiente y su notificación (envío) para que procedan a su respuesta y resolución
Nombre: Resolución de la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones.	Responsable: Calidad	Descripción: Analiza las sugerencias o reclamaciones recibidas y las contesta. Para ello, introduce su respuesta en el sistema informático si no está previamente registrada. La respuesta debe ser realizada en un plazo no superior a 5 días. Si la resolución lleva algún tipo de acción de mejora, sigue lo descrito en el proceso de "Acciones de mejora". La respuesta ha sido enviada al solicitante y ha sido registrada en el sistema.
Nombre: Informe anual	Responsable: Calidad	Descripción: El sistema tiene recogido el listado resumen de sugerencias o reclamaciones recibidas, las respuestas dadas y las acciones de mejora derivadas



DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

