



ÍNDICE

1.	FINALIDAD	2
2.	ALCANCE DEL PROCESO	2
3.	REFERENCIAS / NORMATIVAS	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	DESARROLLO DEL PROCESO	3
6.	INDICADOR	6
7.	EVIDENCIAS	6
8.	RESPONSABLE DEL PROCESO	6
9.	RESPONSABILIDADES	6
10.	FLUJOGRAMA	7

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	25/07/2014	Edición inicial del documento
01	09/07/2020	Revisión y adaptación de la primera versión al idioma español incluyendo cambios identificados en la actualización
02	17/02/2022	Revisión del proceso gestión sugerencias, quejas y felicitaciones

Elaboración: Responsable de Calidad Fecha: 25/07/2014	Revisión: Director del centro Fecha: 17/02/2022	Aprobación: Director General Fecha: 28/03/2022
--	--	---



1. FINALIDAD

La finalidad de este proceso es establecer la forma en que el centro revisa, actualiza y mejora sus procesos de gestión sugerencias, quejas y felicitaciones como elementos generadores de mejora continua.

2. ALCANCE DEL PROCESO

Este proceso se aplica a la gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones, presentadas por el PDI, PAS y estudiantes y otros usuarios externos a través del buzón electrónico o formulario del web de Euncet.

3. REFERENCIAS/NORMATIVAS

No aplica.

4. DEFINICIONES

- **Incidencia:** evento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene algún tipo de conexión, influencia o repercusión.
- **Queja:** acción de manifestar disconformidad con alguien o algo.
- **Felicitación:** expresión de satisfacción con motivo de un suceso positivo para la persona interesada.
- **Sugerencia:** insinuación, inspiración, idea que sugiere.
- **Mejora continua:** concepto utilizado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
- **Propuesta de mejora:** definición de un conjunto de medidas que den como resultado la eliminación de deficiencias en el desarrollo de un proceso.
- **Resolución:** acción de determinar la solución a un problema en base a la descomposición de este y su análisis.



5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Definición de los canales de atención

El **director del centro** es el responsable de definir los canales de atención de las sugerencias, quejas y felicitaciones (en adelante, SQF). El canal de entrada por las SQF del centro en el sitio web, en el apartado buzón de sugerencias.

5.2. Difusión de los canales de atención

Esta difusión se lleva a cabo a través de:

- Difusión en las jornadas de acogida a los estudiantes de nuevo acceso.
- Sesión informativa al profesorado de nueva incorporación.
- Información en el PAS de nueva incorporación por parte del jefe de su unidad.
- En toda la comunidad del centro y en otros usuarios externos, mediante el enlace al web.

5.3. Recepción y registro de las SQF

El **responsable de Calidad** recibe la instancia para que sean analizadas y resueltas. Envía una respuesta de recepción a la persona que ha realizado la solicitud a la vez que inicia la tramitación de su petición.

La tramitación comienza con el registro de la SQF en el documento de Control de SQF. El **responsable de Calidad** identifica el órgano/unidad/servicio al que afecta a la QSF recibida y lo incorpora en el mismo documento.

En ese primer momento, se registran en el documento de Control de SQF el área relacionada, un número de identificación, los datos del remitente y la fecha de presentación de la SQF.

Si la tramitación de una sugerencia, queja y felicitación requiere información adicional, se solicita al emisor previamente a su registro.

5.4. Encauzamiento de las SQF

El tratamiento que se da en las peticiones viene definido en función de su tipología. En todos los casos son los **responsables de los procesos relacionados** por las SQF quienes las analizan y emiten resolución.

Los **responsables de los procesos relacionados** a una SQF son:

- **Directores/as de los estudios universitarios:** solicitudes relacionadas con



la parte académica, provenientes del estudiantado o PDI.

- **Responsable de Servicios Generales:** solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios generales de la escuela, provenientes del estudiantado, PDI o PAS.
- **Área de Apoyo:** solicitudes relacionadas con los servicios a conexiones con la red o relacionados, provenientes del estudiantado, PDI o PAS.
- **Responsable de RRHH:** solicitudes relacionadas con las condiciones laborales, provenientes del PDI interno y PAS.
- **Director del centro:** aquellas que no se encuentren contempladas en ninguna de las anteriores.

Queja/sugerencia

Si se trata de una queja o sugerencia, cuando la información sea completa, el **responsable de Calidad** envía al remitente, mediante un correo electrónico, la comunicación del número de identificación de la SQF. La fecha de esta comunicación se registra en el documento de Control de SQF.

Se continúa la tramitación en el documento de Control de SQF, donde se anota el número de identificación asignado a la QS, la fecha de comunicación de este número al remitente y los datos del **responsable del proceso** al que se deriva. A continuación, el **responsable de Calidad** envía al **responsable del proceso** de dar respuesta a la QS una copia documento de Control de SQF, para que lo rellene con las acciones y con la fecha posible de solución. La fecha de derivación y fecha posible de solución se registran en el documento de Control de SQF.

Felicitación

Si se trata de una felicitación, el **responsable de Calidad** envía al remitente, mediante un correo electrónico, una nota de agradecimiento. La fecha de esta comunicación se registra en el documento de Control de SQF.

5.5. Análisis, solución, definición y planificación de acciones correctivas, preventivas o de mejora

El **responsable del proceso relacionado** analiza la SQF, da la respuesta y determina, en su caso, qué acciones es necesario llevar a cabo. A continuación, rellena y envía el documento de Control de SQF incluyendo en caso de que sea necesario, las propuestas de cambios y modificaciones para mejorar el procedimiento afectado al **responsable de Calidad**.

En caso de que la resolución no implique la aplicación de medidas correctoras, se da por cerrado el expediente y se archiva.



5.6. Cierre del proceso

El **responsable del proceso relacionado** comunica al remitente, mediante correo electrónico, la respuesta a su SQF, comunicándole al mismo tiempo que el proceso quedará cerrado en el plazo de una semana si no indica lo contrario. La fecha de esta comunicación se registra en el documento de Control de SQF.

En caso de que el remitente no esté de acuerdo con la respuesta, el **responsable de Calidad** valorará si es necesario reenviar la QS otra vez al **responsable del proceso relacionado** o bien le informará de que puede dirigirse a una instancia administrativa superior.

REGISTRO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

N. de identificación	Fecha recepción SQF	Fecha prevista solución del SQ al remitente	Fecha de respuesta de agradecimiento	Nombres del remitente	Correo electrónico del remitente	Descripción	Responsable del área relacionada	Planes de acciones por parte del área relacionada	Fecha posible de solución	Estado	Fecha de comprobación de acciones



6. INDICADOR

- Porcentaje de SQF cerradas.

7. EVIDENCIAS

<i>Identificación del registro</i>	<i>Descripción</i>
Registro informático de las sugerencias/quejas/felicitaciones para su cierre	Consolidado de las sugerencias/quejas/felicitaciones recibidas

8. RESPONSABLE DEL PROCESO

- **Responsable de Calidad (RC):** será la responsable principal del funcionamiento correcto y cumplimiento de ese proceso.

9. RESPONSABILIDADES

Responsables de los procesos relacionados (RP): los responsables de analizar y resuelven incidencias que afectan a algún ámbito del proceso del que son responsables. Proponen las acciones de mejora, en su caso, y derivan la aprobación y planificación de las mejoras.

10. FLUJOGRAMA

