



PS-04. GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES		
Nº DE VERSIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA
01	Versión original	01-06-13
02	Se ha eliminado el registro: <i>Informe anual de seguimiento del buzón de sugerencias</i>	12-05-14
03	Se ha hecho más flexible el procedimiento para ajustarlo a la realidad	03-12-14
04	Introducidos algunos cambios debido a la adaptación al Centro adscrito CESAG.	03-12-15
05	Modificado el nombre y contenido del procedimiento, incluyendo en el alcance del mismo la gestión de las reclamaciones, quejas y felicitaciones tal y como exige el sub-criterio 3.1.8 del nuevo modelo AUDIT.	12-12-18
06	Codificados los registros en el punto 6 del procedimiento.	09-07-19


RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de la Unidad de Calidad y Prospectiva/

En CESAG: Dirección de CESAG



ÍNDICE

1. OBJETO:	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	3
4. DESARROLLO DEL PROCESO:.....	3
5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:.....	5
6. REGISTROS:.....	5

 COMILLAS UNIVERSIDAD PONTIFICIA	PS-04. GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión 06
		Página 3 de 6

1. OBJETO:

Tener una sistemática para la correcta recepción y análisis de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en la Universidad a través del buzón de sugerencias, así como de otros canales.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es de aplicación para la gestión del buzón de sugerencias que se encuentra en la página del departamento de Calidad dentro de la web de Comillas/ página web de CESAG (en CESAG se cuenta con un buzón de sugerencias propio del Centro), así como para la recopilación de las reclamaciones/ quejas/ sugerencias/ felicitaciones procedentes de otros canales.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Declaración Institucional de la Universidad.
- Estatutos Generales de la Universidad Pontificia Comillas aprobados por Decreto de la Santa Sede el día 2 de abril de 2009.
- Reglamento General de la Universidad Pontificia Comillas, aprobado por el Vice-Gran Canciller de la Universidad con fecha 5 de octubre de 2009 y modificado el 26 de septiembre de 2014.

4. DESARROLLO DEL PROCESO:


4.1 RECIBIR QUEJAS/ SUGERENCIAS/ FELICITACIONES

La Unidad de Calidad y Prospectiva de la Universidad/ Dirección de CESAG, recibe vía correo electrónico las quejas/ sugerencias/ felicitaciones registradas en la web.

Cualquier persona de la Comunidad Universitaria o de fuera de ella, puede aportar una queja/ sugerencia/ felicitación en dicho buzón.

4.2 ENVIAR LA QUEJA/ SUGERENCIA/ FELICITACIÓN AL RESPONSABLE

La Unidad de Calidad y Prospectiva/ Dirección de CESAG analiza la queja/ sugerencia/ felicitación entrante y decide a qué Área, Servicio, Unidad, Oficina o Centro de la Universidad debe remitírsela. A continuación, envía el correo electrónico con la queja/ sugerencia/ felicitación al responsable al que se refiere.

 COMILLAS UNIVERSIDAD PONTIFICIA	PS-04. GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión 06
		Página 4 de 6

4.3 ANALIZAR Y CONTESTAR LA QUEJA/ SUGERENCIA/ FELICITACIÓN

El responsable del Área, Unidad, Servicio, Oficina o Centro al que se refiere la queja/ sugerencia/ felicitación se encarga de analizarla para responder a la persona que la planteó. Así, contesta la queja/ sugerencia/ felicitación y hace llegar dicha contestación a la Unidad de Calidad y Prospectiva/ Dirección de CESAG.

En caso de que la queja/ sugerencia/ felicitación no se considere apropiada, el responsable puede decidir no contestarla.

4.4 REALIZAR SEGUIMIENTO DE LA RESPUESTA A LA QUEJA/ SUGERENCIA/ FELICITACIÓN

La Unidad de Calidad y Prospectiva de Comillas/ de CESAG, realiza un continuo seguimiento sobre el camino de la queja/ sugerencia/ felicitación, intentando que no quede ninguna sin contestar. Periódicamente revisa el registro del buzón de sugerencias y se pone en contacto con los responsables de las quejas/sugerencias/ felicitaciones sin respuesta, solicitando copia de la contestación enviada en su día o instando a dicho responsable a contestar la misma. Si lo estima oportuno, la Unidad de Calidad y Prospectiva/ Dirección de CESAG remite un correo electrónico a la persona que escribió para informarle que su queja/ sugerencia/ felicitación ha sido recibida y se tendrá en cuenta.

4.5 OTROS CANALES

Existen otros canales formales a través de los cuales se reciben reclamaciones/ quejas/ sugerencias/ felicitaciones, y que son los siguientes:

- Reclamaciones o solicitudes oficiales en Secretaría General.
- Preguntas abiertas de encuestas.
- Reuniones con delegados o representantes de los alumnos cuyas propuestas son posteriormente tratadas en las Comisiones de Seguimiento de cada título/ Juntas de los Centros.
- Buzón de innovación y mejora: La Universidad tiene implantado este buzón para que todos los empleados puedan participar en la mejora continua, progreso e innovación de la Institución.

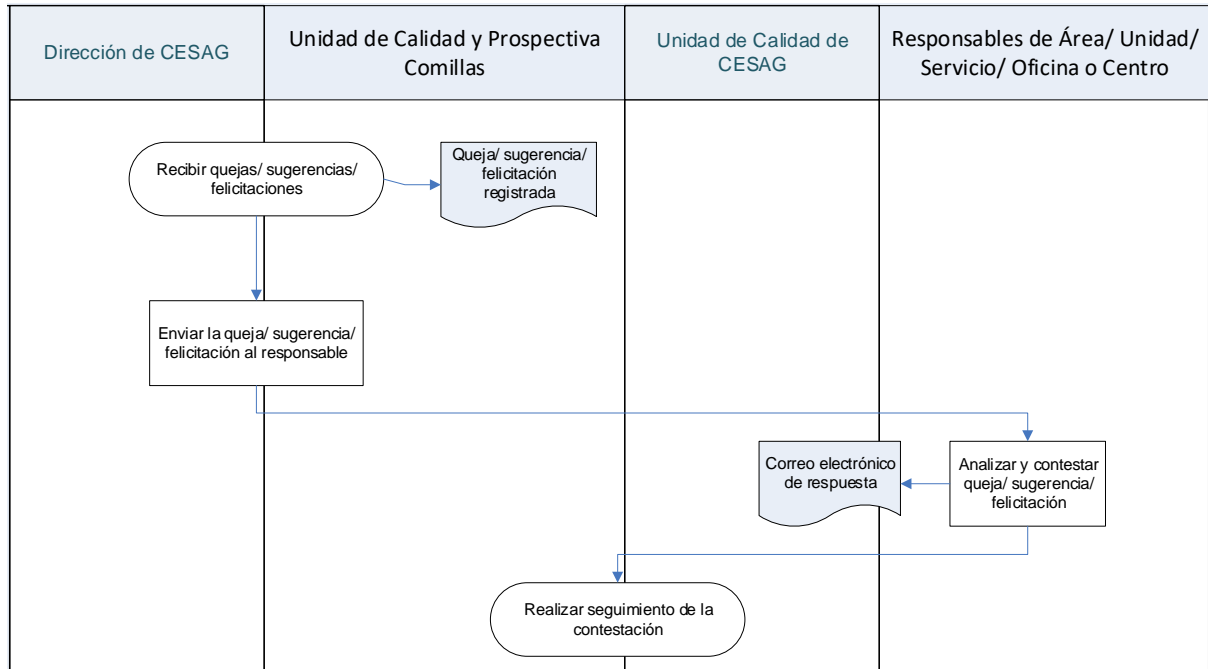
También existen canales informales como reuniones, charlas, correos... con profesores, con jefes de estudios, con directores de máster, con jefes de departamento, etc.



Todas las reclamaciones/ quejas/ sugerencias/ felicitaciones que tienen que ver con un título en concreto, son llevadas para su análisis a las Comisiones de Seguimiento de los Títulos/ Juntas de los Centros (*PC-10. Revisión y mejora de las titulaciones*).



5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:



6. REGISTROS:

NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	TIEMPO CONSERVACIÓN
PS-04.01) Queja/ Sugerencia/ Felicitación registrada	Unidad de Calidad y Prospectiva/ Dirección de CESAG	Un año
PS-04.02) Correo electrónico de respuesta	Unidad de Calidad y Prospectiva/ Dirección de CESAG	Un año