

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
07	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modificado el alcance del proceso. ▪ Eliminado el buzón propio de sugerencias del CESAG, que pasa a estar enlazado al buzón general de la Universidad. 	24-06-22
08	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizado el nombre de la Unidad de Calidad y Prospectiva, que pasa a denominarse Servicio de Calidad y Prospectiva (también en flujograma) 	13-07-23
09	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Añadida la posibilidad de contestar a través del nuevo aplicativo del buzón las sugerencias anónimas. ▪ Actualizado flujograma. 	25-01-24

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director del Servicio de Calidad y Prospectiva



ÍNDICE

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

 COMILLAS UNIVERSIDAD PONTIFICIA	PS-04. GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión 09
		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 web de Comillas/ página web de CESAG/página web de INEA, así como para la recopilación de las reclamaciones/ quejas/ sugerencias/ felicitaciones procedentes de otros canales.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Declaración Institucional de la Universidad Pontificia Comillas.
- [Estatutos generales de la Universidad Pontificia Comillas.](#)
- [Reglamento general de la Universidad Pontificia Comillas.](#)
- Reglamento Interno del CESAG.

4. DESARROLLO DEL PROCESO:

4.1. RECIBIR QUEJAS/ SUGERENCIAS/ FELICITACIONES

El Servicio de Calidad y Prospectiva de la Universidad, recibe vía correo electrónico las quejas/ sugerencias/ felicitaciones registradas en el buzón de 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

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

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, con copia al

 COMILLAS UNIVERSIDAD PONTIFICIA	PS-04. GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión 09
		Página 4 de 6

Servicio de Calidad. Si la queja/ sugerencia/ felicitación es anónima, hace llegar dicha contestación al Servicio de Calidad y Prospectiva que se encarga de registrar la contestación en el aplicativo del buzón.

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

El Servicio de Calidad y Prospectiva de Comillas, 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, el Servicio de Calidad y Prospectiva contesta 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:

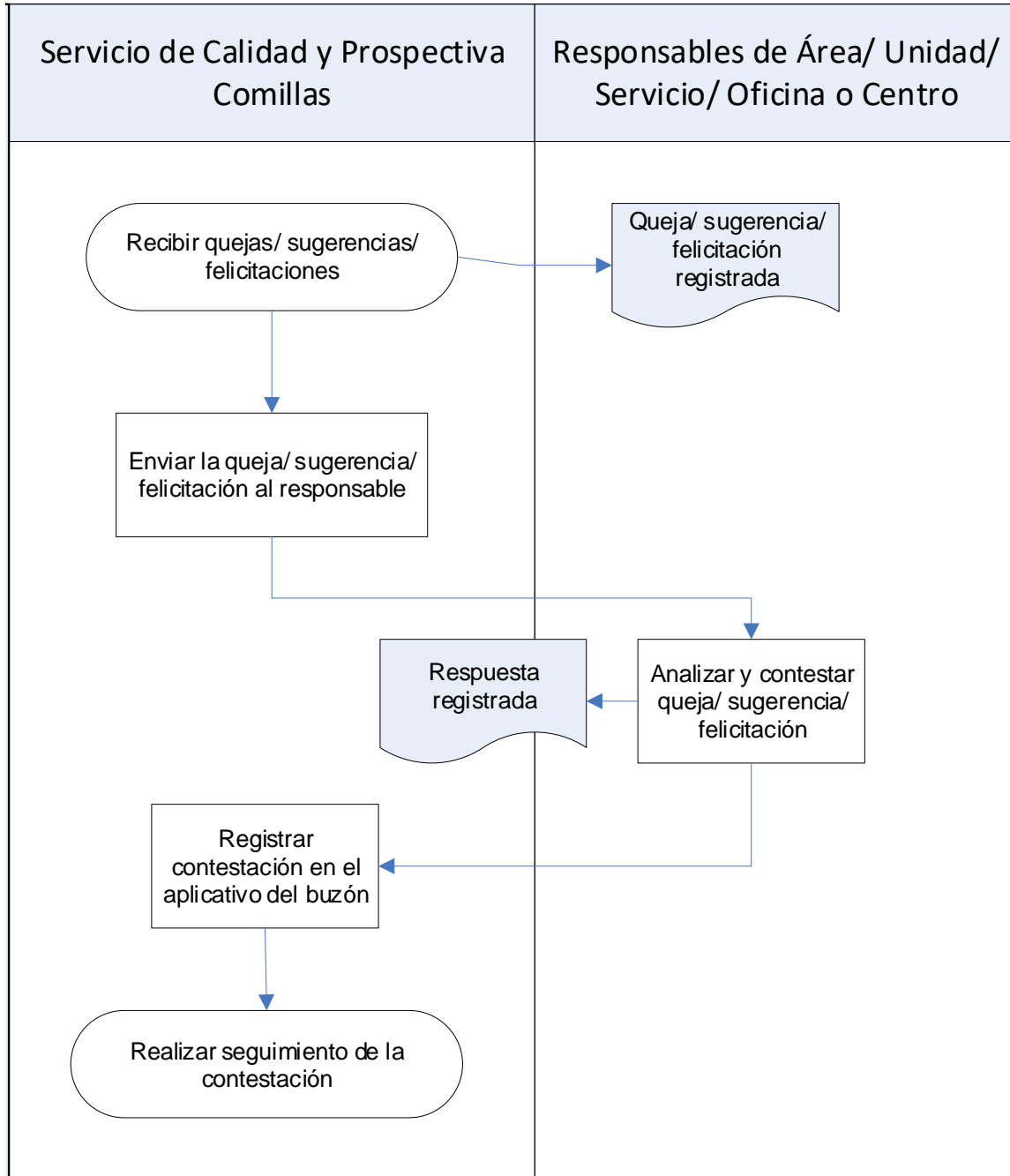
- Reclamaciones o solicitudes oficiales en Secretaría General.
- Preguntas abiertas de encuestas.
- Reuniones con delegados o representantes de los alumnos cuyas propuestas son posteriormente tratadas en las Comisiones de Seguimiento de cada título/ Juntas de los Centros.
- Buzón de innovación y mejora: 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	Servicio de Calidad y Prospectiva	Un año
PS-04.02) Correo electrónico de respuesta	Servicio de Calidad y Prospectiva	Un año