



DIRECTRIZ GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Páginas: 1
Ed.: 3
V.: 1
Fecha : 1/09/15
Curso: 2015-2016
Propietario del Centro: Dirección/Personal administrativo

Propietario Sede Central: J. Serv. Estudiantes

2.1.4 PARTICIPACIÓN ESTUDIANTES

GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES		
Acciones	Responsable	Referencias a archivos
Cualquier persona de la organización puede RECOGER una queja o sugerencia (AQS) y se la comunica a la Administración del centro. Si se puede solucionar en el momento, se hace. Diferenciar de las reclamaciones, que se recogen por escrito en Secretaría.	Todos	Modelo queja/ sugerencia Modelo reclamación Opción web del centro
Registrar la queja/sugerencia. Informar dirección.	Dirección/Personal administrativo	Modelo Registro quejas/sugerencias
Valorar, proponer solución, comunicar, actuar, registrar. Seguimiento semestral.	Dirección/Personal administrativo	Modelo Registro quejas/sugerencias
Conocer buenas prácticas. Analizar y actualizar, si procede.	Dirección	qBenchmarking