

**DIRECTRIZ GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

**OBJETO del proceso:** Tener en cuenta las opiniones de los estudiantes para mejorar el servicio.

**OBJETIVO:** 100% Respuesta en plazo a reclamaciones.

**INDICADOR (-ES):** Nº de quejas y reclamaciones contestadas en el plazo (10 días) / Total de Q/R recibidas por procedimiento establecido) x 100

Acciones	Responsable	Referencia a archivos	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		Buzón de sugerencias en la página web del centro <a href="#">modelo hoja reclamaciones e2</a> <a href="#">modelo hoja queja-sugerencia e5</a>
ANOTA la AQS en el registro de AQS. ¿Reviste gravedad o es urgente? ¿Implica a Dirección?	Administración		<a href="#">RCPE.Modelo Reg. Lista.</a>
Realizar DERIVACIÓN, si es: a) institucional, Dirección valora AQS y mejora b) Operativa, el responsable de proceso valora AQS y mejora c) Normativa, Secretaría valora AQS y mejora.	Administración		
Realizar la PROPUESTA DE MEJORA.	Resp. del proceso		
ANALIZAR Y APROBAR la propuesta de mejora, si procede. Si es una pequeña cuestión operativa la mejora debe ser aplicada con rapidez.	Dirección		
COMUNICAR la mejora al cliente solicitante en un plazo máximo de 10 días (En principio lo hace Administración, salvo acuerdo con el responsable del proceso). Confirmar aceptación de la propuesta de mejora.	Administración		
El responsable del proceso asignado REALIZA la mejora.	Resp. del proceso		
REGISTRAR en listado de AQS.	Administración	Listado de AQS	
Realizar SEGUIMIENTO semestral de AQS y mejoras.	Secretario		
Revisar y mejorar el sistema: Anualmente comprobar los resultados, el funcionamiento del sistema y su aportación a la mejora del servicio, decidiendo los AJUSTES oportunos para el siguiente año.	Secretario		