

IMF Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	PA5- GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES	Versión: 02 Fecha edición: 16/04/24
--	---	--

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

Elaborado	Revisado	Aprobado
Dirección Área de Calidad	Dirección Área de Calidad	Decanato
 Carlos Calvo Muñoz	 Carlos Calvo Muñoz	 Eduardo Cavanna Gómez
Fecha: 10/08/23	Fecha: 30/08/23	Fecha: 15/09/24

VERSIÓN	CONTROL DE MODIFICACIONES	FECHA
01	Versión original	10/08/23
02	Actualización del logo IMFICE	16/04/24

RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretaría IMFICE
--------------------------------	--------------------------

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la recepción, registro, análisis, tramitación, seguimiento y resolución de las sugerencias, quejas y felicitaciones formuladas por los grupos de interés del Centro, con el fin de favorecer la mejora continua de los servicios, los procesos y las titulaciones, garantizando una gestión objetiva, confidencial y trazable de todas las comunicaciones recibidas.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento es de aplicación a todas las sugerencias, quejas y felicitaciones formuladas por los grupos de interés del Centro en relación con el desarrollo de sus actividades, servicios y titulaciones, garantizando su registro, análisis, tramitación y seguimiento conforme a lo establecido en este procedimiento.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU), y sus posteriores modificaciones.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Norma 01/2014, de 25 de abril, reguladora del Régimen Interior del Centro, actualizada a 20 de octubre de 2022.
- Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) del Centro.
- Política de Calidad del Centro.

4. DESARROLLO DEL PROCESO:

4.1. Recepción y registro de sugerencias, quejas y felicitaciones

El Centro pone a disposición de sus grupos de interés distintos canales de comunicación para la presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones relacionadas con el funcionamiento de sus actividades, servicios y titulaciones, siendo el buzón específico habilitado en la página web el canal preferente para su recepción.

No obstante, estas comunicaciones también podrán recibirse a través de otros canales institucionales, tales como el correo electrónico, el campus virtual, la Secretaría Académica o cualquier otro medio habilitado por el Centro. En todos los casos, las sugerencias, quejas y felicitaciones serán canalizadas hacia un único procedimiento de gestión, garantizando un tratamiento homogéneo con independencia del canal de entrada.

Una vez recibida la comunicación, esta será registrada verificando que la información aportada resulta suficiente para su análisis y, cuando sea necesario, podrá solicitarse información adicional a la persona interesada.

 IME Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	PA5- GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES	Versión: 02 Fecha edición: 16/04/24
---	--	--

Tras su registro, la comunicación será remitida al responsable o unidad competente para su análisis y resolución, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

4.2. Análisis, tratamiento y resolución de las sugerencias, quejas y felicitaciones

Una vez registrada la comunicación, esta será remitida a la Director/a de la titulación y al Decanato, quienes analizarán conjuntamente la información recibida con el fin de valorar su alcance, identificar las posibles causas que la motivan y determinar las actuaciones que, en su caso, resulten necesarias para su resolución.

Cuando la naturaleza de la comunicación lo requiera, la Director/a de la titulación podrán solicitar información adicional a las unidades, servicios o personas implicadas, con el objetivo de disponer de todos los elementos necesarios para realizar un análisis objetivo y fundamentado.

Como resultado del análisis, se determinará el tratamiento más adecuado para cada caso:

- Sugerencias: se valorará su viabilidad y su posible contribución a la mejora de los procesos, servicios o titulaciones del Centro, proponiendo su implantación cuando se considere oportuna.
- Quejas: se analizarán las causas que las han originado y, cuando proceda, se establecerán las acciones correctivas o preventivas necesarias para resolver la situación planteada y evitar su repetición.
- Felicitaciones: serán registradas y trasladadas a las personas o unidades correspondientes como reconocimiento a las buenas prácticas desarrolladas y como fuente de información para identificar fortalezas del Centro.

Finalizado el análisis, el Decanato o el Director/a de la titulación comunicará por escrito la resolución adoptada a la persona interesada, cuando esta se haya identificado y haya facilitado un medio de contacto, dejando constancia de las actuaciones realizadas y procediendo al cierre de la comunicación.

Cuando del análisis de una sugerencia o queja se derive la necesidad de implantar una acción de mejora, esta será incorporada al correspondiente plan de mejora o al procedimiento afectado, realizándose su seguimiento conforme a lo establecido en el Sistema Interno de Garantía de Calidad.

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:

El flujograma general del proceso, a nivel macro, y con la identificación de los principales agentes, sería el siguiente:

IMF Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	PA5- GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES	Versión: 02 Fecha edición: 16/04/24
--	---	--



6. INDICADORES:

CÓDIGO	INDICADOR	PERIODICIDAD
IND01-PA5	Sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas	Curso Académico
IND02-PA5	Comunicaciones gestionadas	Curso Académico
IND03-PA5	Tiempo medio de resolución	Curso Académico

7. REGISTROS:

NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	QUIÉN ARCHIVA	TIEMPO CONSERVACIÓN
Registro de sugerencias, quejas y felicitaciones	Área de Calidad	Área de Calidad	10 años
Registro de actuaciones y resoluciones	Área de Calidad	Área de Calidad	10 años