

Procedimiento de Gestión del Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

1. Objeto

El presente procedimiento tiene por objeto regular la recepción, registro, análisis y gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los distintos grupos de interés, con el fin de mejorar el funcionamiento de los programas formativos, los servicios y la organización del Centro.

2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de aplicación a todos los programas formativos del Centro, incluyendo el Máster en Dirección de Comunicación Corporativa y Marketing Digital y el Máster en Big Data & Business Intelligence, así como a los servicios y actividades asociadas.

3. Definiciones

Sugerencia / Queja

Expresión de insatisfacción o propuesta de mejora relativa a los servicios o actividades del Centro. Puede presentarse de forma anónima o identificada.

Reclamación

Expresión de insatisfacción que implica la solicitud de una respuesta o reparación por parte del Centro. Requiere identificación obligatoria.

4. Personas legitimadas

Pueden presentar sugerencias, quejas o reclamaciones:

- Alumnado
- Egresados
- Profesorado (PDI)
- Personal de administración y servicios (PAS)
- Empresas colaboradoras
- Otros agentes externos

5. Canal de presentación

Las solicitudes se presentan a través del buzón web habilitado en la página oficial del Centro:

El usuario deberá cumplimentar el formulario correspondiente, indicando el tipo de solicitud y, en su caso, sus datos de contacto.

Procedimiento de Gestión del Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

6. Procedimiento de gestión

6.1 Recepción

Las solicitudes recibidas a través del buzón quedan registradas automáticamente.

6.2 Clasificación

Se clasifican según su naturaleza:

- Sugerencia / Queja
- Reclamación

6.3 Análisis

- Las sugerencias y quejas son analizadas internamente
- Las reclamaciones son evaluadas y requieren respuesta formal

6.4 Resolución

- En el caso de reclamaciones, se emite una respuesta al interesado
- En el caso de sugerencias y quejas, se valoran posibles acciones de mejora

6.5 Seguimiento

Todas las incidencias se registran en un sistema interno de seguimiento, permitiendo su trazabilidad y evaluación.

7. Condiciones de admisión

Para su tramitación, las solicitudes deberán:

- Estar redactadas en lenguaje adecuado
- Estar suficientemente motivadas
- Ser respetuosas

8. Responsables

La gestión del proceso corresponde al Responsable de Calidad del Centro, en coordinación con la Dirección Académica cuando proceda.

9. Recursos

- Plataforma web del buzón
- Personal responsable (Calidad/Dirección)
- Herramientas básicas de registro y seguimiento
- Archivo documental

El Centro ha implantado recientemente el buzón web como parte del refuerzo de su sistema de calidad, mejorando la trazabilidad y gestión de las incidencias.

Procedimiento de Gestión del Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

10. Mejora continua

La información recogida se utiliza para:

- Identificar áreas de mejora
- Revisar el funcionamiento del programa
- Apoyar la toma de decisiones

11. Marco normativo

El procedimiento se desarrolla en el marco de:

- Sistema interno de garantía de calidad del Centro
- Directrices del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Criterios de evaluación de CUALIFICA