

www.eada.edu

Gestionar las solicitudes, incidencias, quejas y sugerencias

Proceso



1. Histórico de revisiones de este documento

Versión	Fecha	Cambios realizados	Autor	Revisor	Aprobador/Responsable
0	22/06/2020	Redacción inicial	Área de Calidad	Comité de Calidad	Comité de Dirección

2. Sumario

1. Histórico de revisiones de este documento	2
2. Sumario	2
3. Descripción del proceso	2
4. Diagrama de flujo	4
5. Sistemas informáticos en uso (TIC)	3

3. Descripción del proceso

OBJETIVO Y FINALIDAD	
Establecer las actividades a realizar para la apertura, tratamiento y cierre de las solicitudes, incidencias, quejas y sugerencias sobre las actividades desarrolladas en la Escuela en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión y en el marco de los sistemas de la calidad que afecten a estas actividades.	
ÁMBITO DE APLICACIÓN	
Todos los grupos de interés de EADA.	
RESPONSABILIDADES DE LOS DIFERENTES PARTICIPANTES DEL PROCESO	
Departamento / Área	Roles y funciones
Grupo de interés	Hace la instancia y cierra el procedimiento confirmando su solución
Coordinador del buzón de solicitudes	Analiza la petición y la asigna a un gestor/a
Responsable de Calidad, Departamento o Servicio	Analiza las causas, detalla las implicaciones y el ámbito que afecta y, en su caso, informa a la Dirección. Obtención de datos para actuar. En caso de que no sea necesaria la intervención de la dirección, adopta las medidas correspondientes directamente. Informa a los Grupos de interés de la resolución.
Dirección de la Escuela, Departamento o Servicio	En caso de ser la dirección la que haya de incidir en la actuación, adopta las medidas que correspondan y las traslada a los planes de mejora.



DESCRIPCIÓN
<p>Procedimiento abierto a todos los grupos de interés para dar respuesta a las quejas y sugerencias a través de los canales internos y externos institucionales. El procedimiento explica la gestión que se hace de cada solicitud desde su entrada y hasta su cierre.</p> <p>Se hace una diferenciación si se trata de una necesidad o no de recursos digitales (PS05 Gestionar la tecnología). Desde el procedimiento se derivan las instancias a los procedimientos de encuestas (PE08_PR03 Gestionar las encuestas) y de gestión de estadísticas (PO08_PR02 Gestionar las estadísticas) en caso de necesitar más datos para la solución.</p> <p>Si no se trata de una necesidad inmediata se derivan hacia el PE02 Gestionar la calidad y mejora continua, o hacia el PO09_PR02 Seguimiento, evaluación y mejora del centro a través del plan de mejora de calidad (PMC).</p> <p>Con este procedimiento el sistema garantiza la inclusión de las aportaciones de los grupos de interés en la mejora continua.</p>
Documentación asociada (INPUTS)
Mensajes del buzón “EADA responde”
Evidencias (OUTPUTS)
Rg01 Solicitud, queja, sugerencia Rg02 Memoria institucional (apartado “Sugerencias y quejas”)
PROCESOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none">• PS05 Gestionar la tecnología• PE08_PR03 Gestionar las encuestas• PO08_PR02 Gestionar las estadísticas• PE02 Gestionar la calidad y mejora continua• PO09_PR02 Seguimiento, evaluación y mejora del centro

4. Sistemas informáticos en uso (TIC)

- ERP
- Qualtrics
- Excel

5. Diagrama de flujo

