
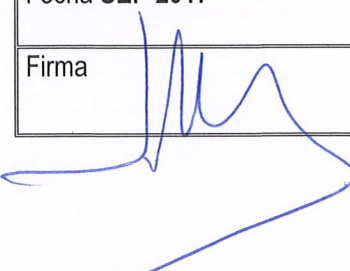

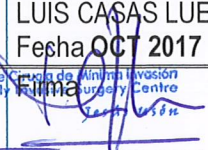


	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/RQS	



# PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Elaborado por: <b>JAVIER SANCHEZ FDEZ</b> Fecha <b>SEP 2017</b>	Revisado por: <b>FCO M SÁNCHEZ MARGALLO</b> Fecha <b>SEP 2017</b>	Aprobado por: <b>FCO M SÁNCHEZ MARGALLO</b> <b>LUIS CASAS LUENGO</b> Fecha <b>OCT 2017</b>
Firma 	Firma 	Firma 

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>		 <small>Centro de Gestión de Materiales University of Extremadura Jorge Peña</small>
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/RQS	

## ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCALCE
- 3.- NORMATIVA
- 4.- DEFINICIONES
- 5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
- 6.- UNIDADES IMPLICADAS, DOCUMENTOS Y ANEXOS RELACIONADOS
- 7.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
- 8.- DIAGRAMA
- 9.- ARCHIVO E HISTÓRICO DE CAMBIOS

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/RQS	

## 1.- OBJETO.

Este proceso tiene por objeto establecer la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias, enunciadas por el alumnado, el profesorado y el personal propio y relacionado, así como otras personas que de algún modo aporten alguna sugerencia, queja o reclamación que pueda ser considerada dentro del objetivo de mejora continua establecido por el CCMIJU.

## 2.- ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación en todos los estudios oficiales ofertados por el CCMIJU.

## 3.- NORMATIVA

- Procedimiento de NC, AP y ACC bajo ISO 9000, en vigor.
- Normativa de reclamación de exámenes, otorgada por la UEX, considerando sus sucesivas modificaciones, si las hubiera:  
<https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicealumn/normativas/NORMATIVAS/reclamacion>
- Derechos y Deberes del Estudiantes, recogidos en los Estatutos de la UEX:  
<https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicealumn/normativas/NORMATIVAS/derechos-y-deberes-del-estudiante>
- Estatuto del Estudiante Universitario (Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario):  
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/12/31/pdfs/BOE-A-2010-20147.pdf>

## 4.- DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente inestable.

**Público Objeto:** Profesor (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes.

**Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Interesados:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en las enseñanzas o en los resultados obtenidos por CCMIJU. Se incluirían desde los estudiantes a cualquier personal de la sociedad en general.

**Incidencia:** suceso menor, de escasa relevancia, que es considerado.



**No conformidad (NC):** incumplimiento de un requisito.

**Queja (Q):** insatisfacción de cualquier tipo con cualquier prestación de servicio del Centro.

**Reclamación (Re):** queja asociada a una contraprestación o corrección por parte del Centro.

**Sugerencia (Sg):** aporte de mejora aportado por los interesados que es considerado y busca la mejora continua.

## 5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/RQS	

### 5.1.- Presentación y Gestión de Re, Qj y Sg.

Podrán presentarse quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias al CCMIJU, por correo, de manera verbal, telefónica, o en el buzón de sugerencias habilitado a tal efecto. Para aquellas personas que lo lleven a cabo de manera verbal, se les sugerirá en todo caso que cumplimenten el registro oportuno para su más precisa tramitación.

El formato de Reclamaciones, quejas, incidencias y sugerencias (**P/RQS-Anexo I**), podrá ser transcrito cuando lleguen por otros conductos (comunicaciones verbales, o e-mails, por ejemplo). En Secretaría, Administración, y Recepción existirá a disposición de los usuarios un formulario para la presentación de quejas y sugerencias. Será en Administración, donde serán recibidas y se procederá a registrarlas en la base de datos correspondiente. El tratamiento de todas ellas se describe en el Proceso Estratégico para la gestión de No Conformidades y Acciones (**PE/NCACC**).

La respuesta del CCMIJU (cuando no sean anónimas) se comunicará al usuario en cuanto se adopte la misma en la dirección proporcionada por él en el formulario de presentación, conteniendo las gestiones realizadas, la posición del órgano y los motivos de la misma, así como si se envía a quien se considere competente para resolver el problema y, en caso de que se estime necesario, las medidas de seguimiento adoptadas.

En todo caso, y con el fin de optimizar los recursos y reducir los errores, el Jefe de Estudios atenderá las posibles reclamaciones de los alumnos, o profesores, canalizándola hacia los servicios o actividades afectados y controlando que son atendidas debidamente, con información directa a la Dirección del Centro y a la CCT. Además, propondrá a la persona que origine la queja o reclamación, una sugerencia para resolver la misma, siempre que sea posible.

### 5.2.- Gestión de reclamación de examen.

El desarrollo de las pruebas de evaluación, la conservación de los documentos de evaluación, el sistema de calificaciones, la publicación de las mismas y la elaboración de las actas se atenderán a la normativa vigente en la UEX en cada momento.



El estudiante que se encuentre disconforme con el resultado de una evaluación, tras recibir la explicación razonada del profesor o tribunal, en su caso, podrá reclamar por escrito, en los cinco días siguientes a la publicación definitiva de las calificaciones, ante la Comisión de Calidad del Título correspondiente, mediante el formato de Reclamaciones, quejas, incidencias y sugerencias (**P/RQS-Anexo I**).

Esta comisión analizará la petición y, siguiendo el procedimiento establecido por la UEx, elaborará una resolución, se remitirá al Director del Centro, quien elaborará un informe de respuesta a la reclamación y se le comunicará oficialmente al estudiante.

Si la decisión de la Comisión fuera la de realizar una nueva prueba, el Director del Centro nombrará un tribunal compuesto por tres profesores del mismo Área de Conocimiento (o Área afín) y que sean profesores de la titulación. Esta prueba se llevará a cabo en el plazo de quince días hábiles desde la resolución de la Comisión de Calidad de la Titulación. La calificación final se enviará al Director del Centro, que será el encargado de remitir una copia de la misma al estudiante y al profesor de la asignatura, procediéndose, en su caso, a efectuar la modificación o diligencia en el Acta de Calificaciones

## 6.- UNIDADES IMPLICADAS, DOCUMENTOS Y ANEXOS RELACIONADOS

Las unidades u órganos que intervienen en este procedimiento se relacionan a continuación:

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/RQS	

- Dirección del CCMIJU
- Comisión de Calidad del Centro
- Administración

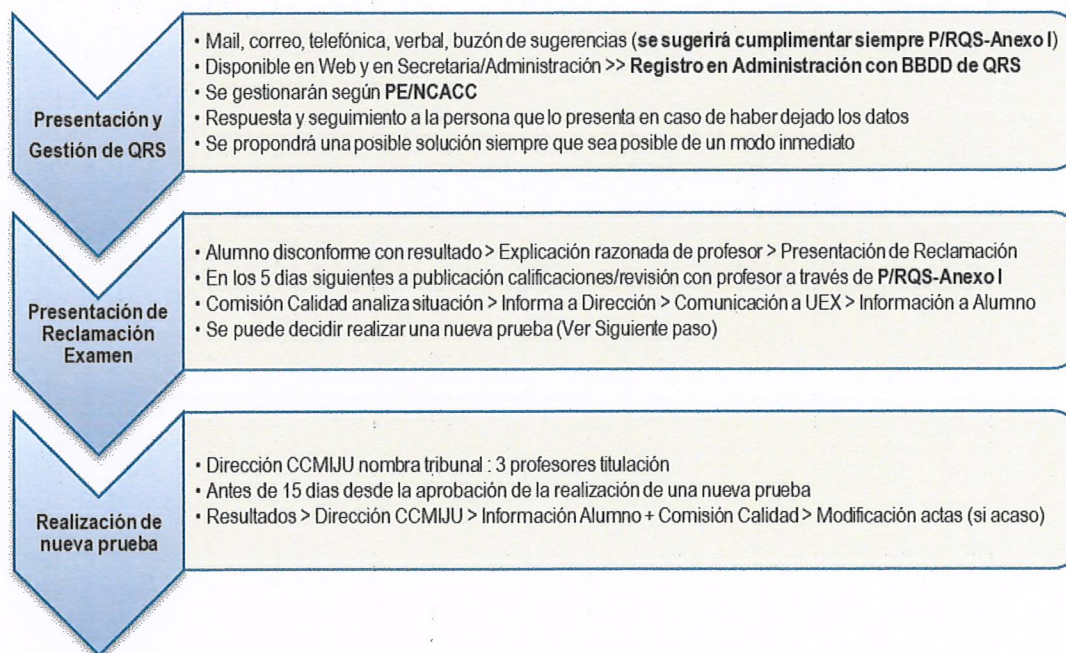
Los documentos referidos y anexos relacionados a este procedimiento son:

- Formato de Reclamaciones, quejas, incidencias y sugerencias (P/RQS-Anexo I)

## 7.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Comisión de Calidad del CCMIJU hará un seguimiento de todo este procedimiento para poder realizar las acciones correctoras que estime oportunas en caso de detectar fallos durante su ejecución.

## 8.- DIAGRAMA



## 9.- ARCHIVO E HISTÓRICO DE CAMBIOS