1. **QUEJAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **Descripción** |
| 1. Tipo de queja  2. Recepción de quejas  3. Tratamiento de la falta de conformidad  4. Respuesta a los demandantes  5. Acciones  correctivas  Si  No  2 Fin | 1. Las quejas pueden ser de:  * Estudiantes; * PYMEs; * Profesores; * Personal.  1. Las quejas sobre fallos o falta de equipo informático de tratan con un procedimiento específico.   Otras quejas deben ser reportadas, por correo electrónico o a través del buzón de sugerencia a la Oficina de Calidad (OC).   1. El OC, junto con la presidencia, interpreta y nombra al responsable para analizar y determinar las causas, y junto con el OC, si procede, establecen medidas correctivas. 2. En cinco días, el OC formaliza la respuesta a los que se quejaron. 3. Si la denuncia da lugar a una acción correctiva, aplicar las disposiciones del punto 2. |

1. **Acciones correctivas (AC)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **Descripción** |
| No  Si  1. Definición (AC)  2. Implementación  3. Evaluación de la eficacia  3. ¿Efectivo?  4. Registro  Cierre | 1. Cada incumplimiento tiende a dar lugar, al menos, a una acción correctiva. La OC, junto con la presidencia, definen:   • La persona responsable de la acción correctiva;  • Fecha límite para completar la acción correctiva;  • Responsable de la evaluación de la eficacia;  • Cómo evaluar la eficacia.  Esta información se registra en el Mapa de Acciones de Mejora.   1. La persona responsable ejecuta la acción definida y debe vigilarla gradualmente para detector cualquier desviación. 2. La persona responsable de evaluar la eficacia, junto con la OC, evalúa los resultados de la acción correctiva, registrando si fue eficaz o no.   Si se demuestra que la acción no fue efectiva, debe ser registrado en el Mapa de Acciones de Mejora, restableciendo el proceso en el punto (1), definiendo una nueva AC.   1. Registro del cierre de la acción. |

1. **Sugerencias.**

Hay un lugar en la IES con un buzón de sugerencias donde la comunidad educativa (profesores, personal y estudiantes) pueden hacer propuestas dirigidas a mejorar el funcionamiento general de la IES y la satisfacción de los estudiantes y las partes interesadas.

Estas sugerencias/quejas se registran en el procedimiento. Además, la comunidad educativa puede enviar sugerencias en línea rellenando el formulario, que se encuentra en la página web de la IES.

Las sugerencias son analizadas mensualmente por la OC y la presidencia. A partir del análisis de las sugerencias, se prepara un informe que se muestra junto al buzón de sugerencias. En el caso de las quejas, se da una respuesta al denunciante. Cuando sea apropiado, las sugerencias/quejas pueden dar lugar a acciones correctivas y/o preventivas, como se describe en el punto 2.