

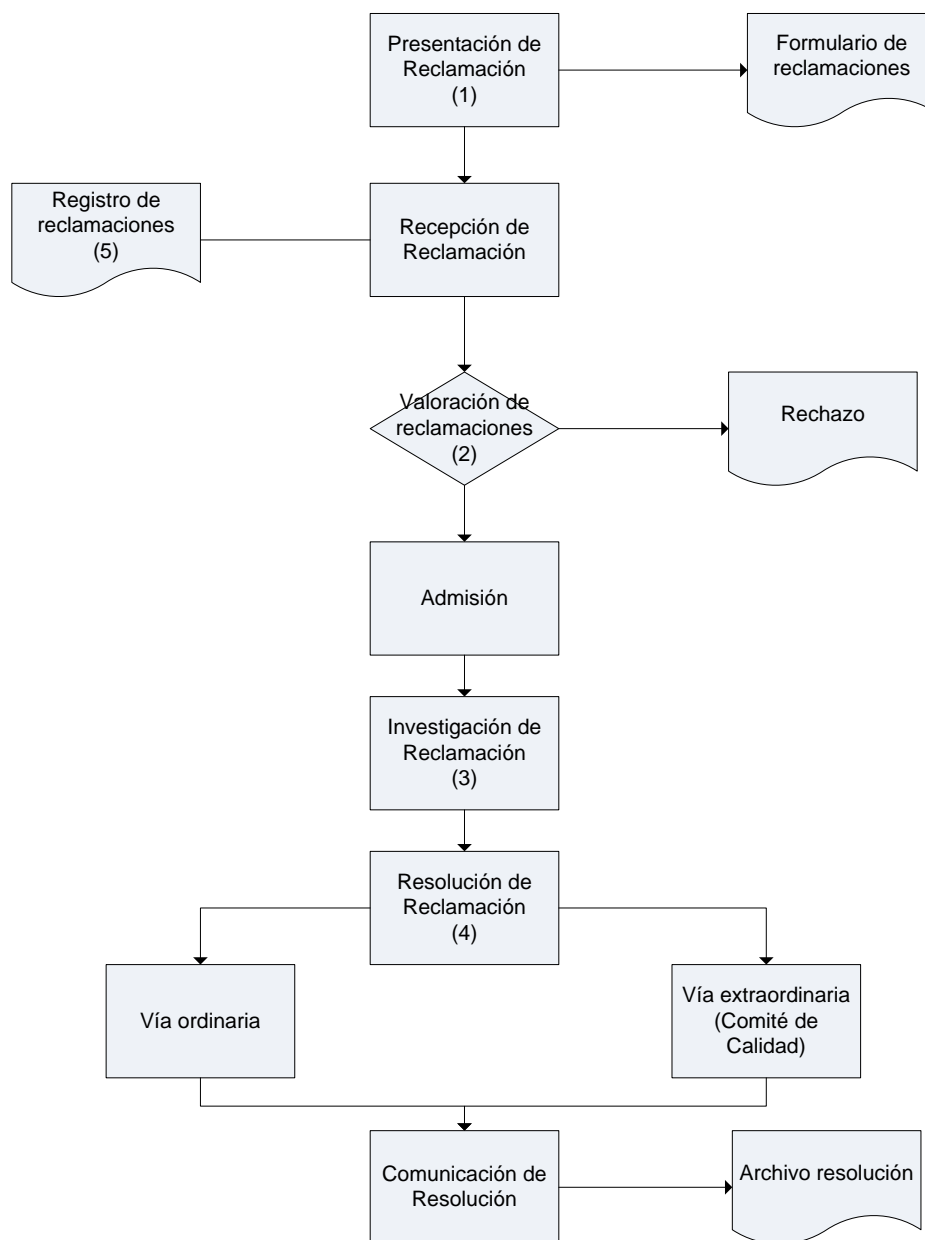
**FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO:** Gestionar las reclamaciones que puedan efectuarse, por parte de la comunidad educativa, a los servicios ofrecidos por el CES Don Bosco, con la finalidad de la mejora de la Titulación.

**1. INTRODUCCIÓN**

- ⇒ **Cliente del proceso:** Comunidad Universitaria de CES Don Bosco (Alumnos, Profesores y PAS)
- ⇒ **Ámbito de aplicación:** Todos los servicios del CES DON BOSCO
- ⇒ **Documentación/registros de referencia (entradas):** Acuerdos órganos colegiados, Plan estratégico, Estatutos, Reglamento General del CES y Requisitos legales y reglamentarios
- ⇒ **Funciones implicadas:** Comisión de Calidad
- ⇒ **Registros/documentos generados (salidas):** Registro de reclamaciones, Informe de reclamaciones, Informe técnico, Protocolo de respuesta

**2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. REQUISITOS**

**A. FLUJOGRAMA:**



## **B. REQUISITOS:**

### **Gestión de reclamaciones**

#### **(1) Presentación de reclamaciones:**

Los estudiantes, profesores y PAS, con el fin de contribuir a la mejora del título y de la información pública, tienen derecho a presentar reclamaciones con respecto a cualquier aspecto relativo a aquél.

Para presentar una sugerencia y/o reclamación deberá acceder a la gestión virtual validándose con usuario y contraseña. Son cursadas por tanto on-line y recibidas directamente por el Coordinador de Calidad.

También en la página web del CES Don Bosco se incluye directamente en la portada un enlace de "Reclamaciones" que permite acceder al formulario vía gestión virtual (acceso restringido a alumnos, docentes y PAS del centro).

En todos los casos se habrá de indicar los datos personales, el ámbito académico al que pertenece: curso, grado y grupo, así como una descripción detallada de la reclamación.

#### **(2) Admisión o rechazo de reclamaciones:**

El Coordinador de Calidad analiza los elementos formales de la reclamación y determina si se admite o rechaza la reclamación comunicándolo al solicitante en un plazo máximo de **dos días hábiles**.

Los criterios para rechazar las reclamaciones son: reclamaciones y observaciones anónimas, fuera del curso académico vigente e incompletas.

Aquellas reclamaciones que no reúnan los requisitos serán rechazadas por defecto de forma.

#### **(3) Investigación de las reclamaciones:**

Admitida la reclamación, el Coordinador de Calidad la derivará al responsable oportuno en función del contenido de la reclamación. Dicho responsable realizará el proceso de investigación cursando las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales.

El Coordinador de Calidad no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente alguna resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas.

El Coordinador de Calidad tampoco entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones que afecten a temas para los que ya hay establecidos procedimientos específicos de resolución (por ejemplo TFG) y que tratan de aspectos que afectan al proceso educativo docente, remitiendo por tanto al Equipo de Jefatura de Estudios la reclamación planteada. No obstante, puede interesarse por el estado y procedimientos seguidos y recogerlo en el Registro sin que de ello dependa el cierre o no de la no conformidad

#### **(4) Resolución de las reclamaciones y Comunicación:**

Finalizada la fase de investigación, se llega a la resolución del hecho que dio lugar a la reclamación. El responsable oportuno rellena el Informe de Resolución (ANEXO 3) y lo envía al Coordinador de Calidad. Posteriormente, el Coordinador de Calidad comunicará la resolución a las partes afectadas en un **tiempo máximo de 8 días hábiles** desde que es admitida la reclamación mediante correo electrónico (gmail y Gestión) dirigido a quién interpuso la reclamación y cierra el registro en la Gestión Virtual.

Cuando se trate de reclamación sobre docencia y se interponga dentro del curso académico vigente, se prevé un plazo máximo de un mes para que el Jefe de Estudios haga un seguimiento a las dos partes, alumno/s y docente. En caso de no haber incidencias, se considerará como resuelta la reclamación y así lo hará constar en el documento de resolución de reclamaciones que envía a Coordinación de Calidad, para que ésta proceda a su cierre en el registro de Reclamaciones de la Gestión Virtual del CES (Anexo 2).

**FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO:** Gestionar las reclamaciones que puedan efectuarse, por parte de la comunidad educativa, a los servicios ofrecidos por el CES Don Bosco, con la finalidad de la mejora de la Titulación.

En caso de que el responsable no resuelva la reclamación recibida, el Coordinador de Calidad la elevará a la Comisión de Calidad para que estudie el procedimiento a seguir y se comunicará al alumno la decisión (Anexo 3).

**(5) Registro de reclamaciones:**

El Coordinador de Calidad obtiene el listado de reclamaciones del curso académico que aparece en el registro de la Gestión virtual del centro en el que se detalla el estado de las mismas (pendiente, en proceso, cerrada) Correspondiente al Anexo 2

**3. ANEXOS**

**Anexo 1:** Formulario de Reclamaciones

**Anexo 2:** Registro de Reclamaciones

**Anexo 3:** Informe de Resolución de Reclamación al alumno

**4. CONTROL DE MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO**

Revisión	Fecha	Descripción modificación
0	22/05/2009	Edición Inicial
1	27/10/2009	Se revisa de forma general el proceso y se cambian anexos
2	23/04/2010	Se cambia el título de la ficha y se la denomina Procedimiento. Se añade un párrafo en el punto (1) para regular las reclamaciones por impugnación de exámenes por parte de los alumnos.
3	17/02/2011	Se añade el procedimiento para el trámite de reclamaciones disciplinarias y se modifica la recepción y registro inicial de las mismas
4	23/01/2013	Inclusión de la opción de cumplimentar las sugerencias en la web y remisión vía correo electrónico. La presentación de las reclamaciones se hace al Coordinador de Calidad, no a la Comisión de Calidad. El registro lo hace el Coordinador
5	30/10/2014	Se modifica el anexo 1 al unificar en vía on-line la presentación de reclamaciones. Se modifica el anexo 2 Registro de reclamaciones para que los datos coincidan con los que aparecen en el apartado del mismo nombre de la gestión virtual. Se modifica el anexo 3 Rechazo de reclamación, para simplificar y objetivar el rechazo. Se añade al anexo 4: sólo en caso de no acuerdo con la decisión tomada por el responsable. Se elimina el punto 3 indicadores de eficacia.
6	07/10/2015	Se añade en el punto 4 resolución para casos de reclamación sobre docencia un plazo máximo de un mes para que el Jefe de Estudios haga un seguimiento a las dos partes, alumno/s y docente para que se resuelva la reclamación.
7	20/02/2017	Se sustituye del título PROCESO por PROCEDIMIENTO y se actualiza con la numeración del Manual de Calidad Modificación del punto 4 para diferenciar entre la resolución y la comunicación de la reclamación. Se incluye punto con Anexos Se incluye el Anexo 4
8	08/01/2019	Nueva redacción del punto 1 con referencia a Gestión Virtual (usuario y contraseña) Se elimina el <b>Anexo 4</b> Informe de Resolución de Reclamación al alumno (sólo en caso de acuerdo con la decisión tomada por el responsable). El Anexo 3 es único tanto en caso de acuerdo como en caso de desacuerdo) por tanto se elimina del Anexo 3 el paréntesis (sólo en caso de no acuerdo con la decisión tomada por el responsable).
9	06/05/2019	Inclusión del párrafo tercero en el punto 3

<b>ELABORADO POR:</b> Coordinador de Calidad 	<b>REVISADO POR:</b> Comisión de Calidad 	<b>APROBADO POR:</b> Dirección 
<b>FECHA: 06/05/2019</b>	<b>FECHA: 06/05/2019</b>	<b>FECHA: 06 /05/2019</b>

## PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMACIONES



**FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO:** Gestionar las reclamaciones que puedan efectuarse, por parte de la comunidad educativa, a los servicios ofrecidos por el CES Don Bosco, con la finalidad de la mejora de la Titulación.

Rev. 9  
P-PE-04.2

Página 4 de 6

### 5. ANEXOS

#### Anexo 1: Formulario de Reclamaciones

Reclamaciones

Nombre:  Email:   
Estudio:  D.N.I.:

Tipo de servicio afectado:  Docencia  Infraestructuras  Servicios  Otros

Descripción de la reclamación



Registra reclamación  Cancelar

**FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO:** Gestionar las reclamaciones que puedan efectuarse, por parte de la comunidad educativa, a los servicios ofrecidos por el CES Don Bosco, con la finalidad de la mejora de la Titulación.

**Anexo 2:** Registro de Reclamaciones

Bienvenido/a al gestor de reclamaciones y sugerencias del CES Don Bosco

Curso académico: 2014-2015 ▼

Reclamaciones					
Estado reclamación:	Pendiente ▼				
Selección	Fecha registro	Curso académico	Estudio	Estado	Fecha resolución
	28/10/2014	2014		Pendiente	
	11/10/2014	2014		Pendiente	

**Anexo 3:** Informe de Resolución de Reclamación al alumno



## INFORME TÉCNICO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIÓN

<b>DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN</b>	
La alumna xxxxxxx de Gr.xxxx Turno: x, Grupo: xxx, Curso:x interpone la siguiente reclamación a través de la Gestión Virtual (xx/xx/20xx)	
<b>PROCEDIMIENTOS REALIZADOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Se contesta a través de la Gestión Virtual sobre la recepción de la reclamación y su resolución a partir del día xxx</li></ul>	
<b>ANÁLISIS DE LA RECLAMACIÓN</b>	
<b>PAUTAS/PROPUESTAS PARA RESOLVER EL PROBLEMA</b>	
Realizado por:	Fecha: