

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SUGERENCIAS



FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO: Gestionar las sugerencias 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.

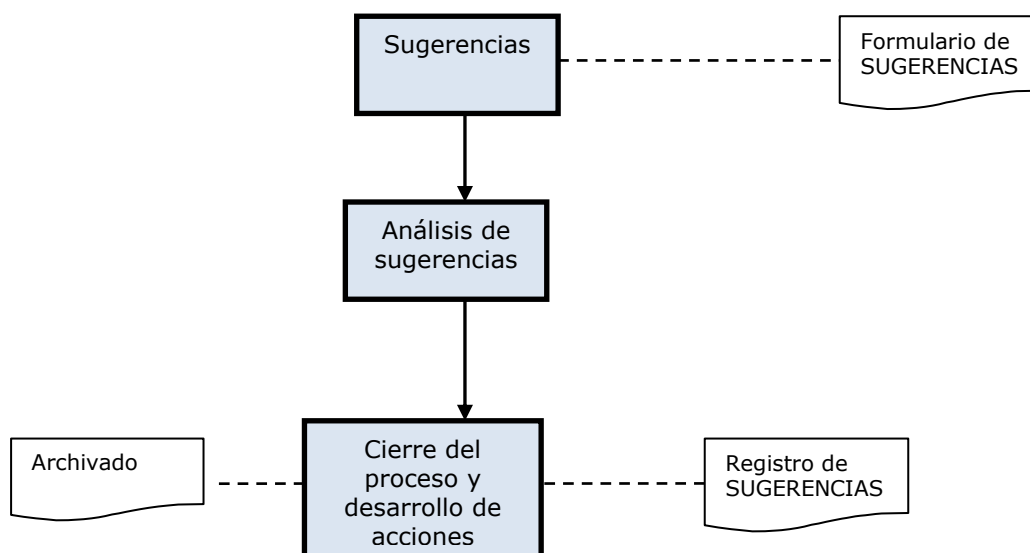
Rev. 5
P-PE-04.7
Página 1 de 4

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:** Coordinación de Calidad
- ⇒ **Registros/documentos generados (salidas):** Registro de sugerencias, Informe de sugerencias, Protocolo de respuesta

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. REQUISITOS

A. FLUJOGRAMA:



B. REQUISITOS:

Gestión de sugerencias

(1) Presentación de sugerencias:

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

Para presentar una sugerencia 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 "Sugerencias" que permite acceder al formulario vía gestión virtual (acceso restringido a alumnos, docentes y PAS del centro).

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SUGERENCIAS



FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO: Gestionar las sugerencias 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. 5
P-PE-04.7
Página 2 de 4

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.

La presentación de una sugerencia no supondrá, en ningún caso, la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

(2) Registro de sugerencias:

El Coordinador de Calidad recopila a través de la gestión virtual el listado de sugerencias, para el curso académico, en el que se detalla el estado de las mismas y da traslado de las mismas a la Comisión de Calidad.

(3) Admisión o rechazo de sugerencias:

La Comisión de Calidad, analiza todas las sugerencias recibidas y determinará las acciones a llevar a cabo, siempre considerando la mejora de la Titulación.

3. CONTROL DE MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Descripción modificación
0	27/10/2009	Edición Inicial
1	23/04/2010	Se modifica el título de la ficha, por Procedimiento
2	23/01/2013	Actualización del modo de presentar sugerencias en la página web. La presentación de las sugerencias se hace al Coordinador de Calidad, no a la Comisión de Calidad. El registro lo hace el Coordinador
3	30/10/2014	Supresión indicadores de eficacia. Eliminación de los registros en papel y realización únicamente de sugerencias vía on-line. Modificación de formatos de anexos.
4	20/02/2017	Se actualiza el título para ajustarse a la numeración del Manual de Calidad
5	21/02/2019	Se actualiza el punto 1 en consonancia con la modificación del punto 1 de la ficha de Gestión de Reclamaciones

ELABORADO POR: Coordinador de Calidad	REVISADO POR: Comisión de Calidad	APROBADO POR: Dirección
FECHA: 21/02/2019	FECHA: 21/02/19	FECHA: 22/02/19

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SUGERENCIAS



FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO: Gestionar las sugerencias 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. 5
P-PE-04.7
Página 3 de 4

4. ANEXOS

Anexo 1: Formulario de Sugerencias

Nombre: _____ E-mail: _____
Estudio: Estudio D.N.I.: _____

Descripción de la sugerencia

Registrar sugerencia Cancelar

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SUGERENCIAS



FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO: Gestionar las sugerencias 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. 5
P-PE-04.7
Página 4 de 4

Anexo 2: Registro de Sugerencias

Sugerencias						
Estado sugerencia: <input type="text" value="Pendiente"/>						
Selección	Fecha registro	Curso académico	Estudio	Estado	Fecha resolución	
	06/11/2014	2014		Pendiente		
	06/11/2014	2014		Pendiente		
	05/11/2014	2014		Pendiente		
	05/11/2014	2014		Pendiente		
	05/11/2014	2014		Pendiente		
	04/11/2014	2014		Pendiente		
	04/11/2014	2014		Pendiente		
	04/11/2014	2014		Pendiente		
	04/11/2014	2014		Pendiente		
	04/11/2014	2014		Pendiente		
	04/11/2014	2014		Pendiente		
	04/11/2014	2014		Pendiente		
	03/11/2014	2014		Pendiente		
	03/11/2014	2014		Pendiente		