

FICHA DE PROCEDIMIENTO Escuela de Enfermería	 Cruz Roja Española <small>Escuela Universitaria de Enfermería</small>		Código: E5-F3 Edición: 2 Fecha: 2015-05-19
	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones		Página: 1 de 6

PROCEDIMIENTO: Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

1. Objeto
2. Glosario
3. Alcance
4. Responsabilidades
5. Admisión de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones
6. Descripción del procedimiento
7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
8. Normativa aplicable
9. Documentos

Elaborado por: Equipo trabajo Comisión de Garantía de Calidad	Revisado por: Comisión de Garantía de Calidad	Aprobado por: Junta de Centro
Fecha: 2015-02-25	Fecha: 2015-03-15	Fecha: 2015-05-19

FICHA DE PROCEDIMIENTO Escuela de Enfermería	 Cruz Roja Española <small>Escuela Universitaria de Enfermería</small>		Código: E5-F3 Edición: 2 Fecha: 2015-05-19
	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones		Página: 2 de 6

1. Objeto

Todos los usuarios de la Escuela de Enfermería de la Cruz Roja de Madrid-UAM, ya sean miembros o no de la comunidad universitaria podrán presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre las actividades desarrolladas en el centro con el objetivo de facilitar el acercamiento de la institución y ofrecer un servicio más eficaz y eficiente que redunde en una mayor calidad e incremento del grado de satisfacción de todos sus grupos de interés.

2. Glosario

- **Sugerencia:** es toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.
- **Reclamación:** es una expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio, pero que pide o pretende algún tipo de compensación.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con cualquier miembro del personal de la Escuela o con el proceso que genera el servicio

3. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a la gestión de todas las sugerencias de mejora, reclamaciones o felicitaciones presentadas en la Escuela sobre cualquier actividad realizada en la institución.

Las reclamaciones presentadas de acuerdo con el procedimiento descrito en este documento, no tendrán en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionará en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que pudieran ejercitar los interesados según la normativa vigente. Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de Estudios del Grado en Enfermería y a todos los grupos de interés vinculados al mismo (estudiante, PDI, PAS o persona externa al centro).

FICHA DE PROCEDIMIENTO Escuela de Enfermería	 Cruz Roja Española <small>Escuela Universitaria de Enfermería</small>		Código: E5-F3 Edición: 2 Fecha: 2015-05-19
	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones		Página: 3 de 6

4. Responsabilidades

- 4.1. La DIRECCIÓN del centro es quién se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento y eleva las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones al órgano pertinente según su naturaleza.
- 4.2. UNIDAD DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (USR): Formada por la Dirección y las tres áreas de coordinación. Se encarga de dar resolución a la petición. En caso de ser necesario se pondrá en contacto con el área afectada o solicitará más documentación sobre el tema en cuestión. Para finalizar indicará a qué comisión será derivada la resolución.
- 4.3. OFICINA DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE (OIE): del centro cumplirá la labor de recepcionar y elevar la sugerencia, reclamación o felicitación Registrará en el programa informático las mismas. Realizará el primer descarte de las peticiones por no cumplir los requisitos mínimos. Tramitará a la USR las distintas peticiones. Devolverá un informe con la resolución final a la persona implicada y a la comisión de seguimiento del título o de calidad. Se reunirá con la coordinación de estudiantes en caso de dudas.
- 4.4. La COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO analizará la sugerencia/reclamación/felicitación y propondrá acciones de mejora que elevará al órgano competente para su aprobación, implantación y seguimiento.
- 4.5. La COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD analizará la sugerencia/reclamación/felicitación y propondrá acciones de mejora que elevará al órgano competente para su aprobación, implantación y seguimiento.
- 4.6. La JUNTA DE CENTRO evaluará y aprobará, en su caso, las propuestas que le eleve la Comisión de Garantía de Calidad y de promoverá la creación de grupos de mejora en los casos que estime oportuno.

5. Admisión de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

Para que una sugerencia de mejora, reclamación o felicitación sea admitida, deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Identificación de la/s persona/s que presenta/n la sugerencia, reclamación o felicitación.
- Estar redactada en un lenguaje correcto.
- Estar suficientemente motivada o argumentada.
- Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO Escuela de Enfermería	 Cruz Roja Española <small>Escuela Universitaria de Enfermería</small>		Código: E5-F3 Edición: 2 Fecha: 2015-05-19
	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones		Página: 4 de 6

6. Descripción del procedimiento

6.1. Recogida y contestación de la sugerencia/reclamación/ felicitación

La sugerencia, reclamación o felicitación se presentará siempre por escrito en el modelo correspondiente y depositándolo en la secretaría de la Escuela, en los buzones destinados a tal efecto ubicados en la 3ª planta, o a través del buzón electrónico <http://eue.cruzroja.es/principal/web/escuela-de-enfermeria/buzon-de-sugerencias-eue> .

Semanalmente, OIE revisará los distintos puntos de recepción de sugerencias, reclamaciones o felicitaciones.

La OIE enviará al emisor una notificación de recepción de la sugerencia/reclamación/felicitación informando de si ha sido admitida o no admitida a modo de acuse de recibo. La OIE podrá consultar con la Coordinadora de Estudiantes aquellos casos en los que haya dudas respecto al cumplimiento de los criterios de admisión.

La OIE registrará y remitirá aquellas sugerencias, reclamaciones o felicitaciones que cumplan los criterios de admisión a la USB y al área afectada (coordinador de asignatura, profesor, etc...). Aquellas que no cumplan los criterios de admisión, se archivarán en el registro destinado para tal fin.

Una vez admitida y registrada la sugerencia/reclamación/felicitación, el centro dispondrá de un plazo máximo de 15 días hábiles para analizar y dar respuesta al emisor/es.

El área afectada remitirá un informe analizando la situación tratada en la sugerencia/reclamación/felicitación a la USB.

La USB analizará la sugerencia/reclamación junto con el informe del área afectada y buscará una solución, teniendo en cuenta el impacto, tiempo establecido para dar solución y determinar las implicaciones que puede acarrear su no solución.

Se podrá requerir al emisor, en un plazo de 10 días de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance con el objetivo de realizar una valoración adecuada de la sugerencia/reclamación. La no aportación de tales datos no impedirá la tramitación de la misma. En estos casos se considera como

FICHA DE PROCEDIMIENTO Escuela de Enfermería	 Cruz Roja Española <small>Escuela Universitaria de Enfermería</small>		Código: E5-F3 Edición: 2 Fecha: 2015-05-19
	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones		Página: 5 de 6

inicio del proceso el día de recepción de dicha documentación, o pasados los 10 días desde la solicitud.

La OIE enviará el informe-respuesta al emisor por la vía de respuesta indicada en el formulario por el usuario.

Se realizará un registro que permita obtener anualmente los siguientes datos:

- Número total de sugerencias/reclamaciones, felicitaciones.
- Número total de sugerencias/reclamaciones, felicitaciones solucionadas satisfactoriamente.
- Porcentaje de reclamaciones/área afectada.
- Porcentaje de sugerencias/área afectada.
- Tiempo medio de respuesta a las sugerencias/reclamaciones/felicitaciones admitidas.

6.2. Gestión de la sugerencia/reclamación /felicitación

La USR remitirá al órgano responsable de la calidad competente según la naturaleza de la sugerencia/reclamación (Comisión de seguimiento del título o Comisión para la Garantía de la Calidad) el informe para su valoración, así como las posibles acciones de mejora y el impacto de las mismas.

La Comisión para la Garantía de la Calidad recogerá la información relativa a las sugerencias y reclamaciones, así como las propuestas de acciones de mejora de la Comisión de seguimiento del título, analizará dicha información y elevará a la Junta de Centro un informe de resultados sobre los mismos que recoja las acciones de mejora propuestas.

La Junta de Centro valorará el informe remitido y decidirá sobre las acciones de mejora relativas a las sugerencias y reclamaciones; en caso de que lo estime oportuno, promoverá o propondrá la creación de grupos de mejora encargados de llevar a cabo las propuestas aprobadas.

El coordinador de Calidad, una vez aprobadas las propuestas de mejora, coordinará y supervisará la ejecución de las acciones allí contenidas.

7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Número total de sugerencias/reclamaciones, felicitaciones.

FICHA DE PROCEDIMIENTO Escuela de Enfermería	 Cruz Roja Española <small>Escuela Universitaria de Enfermería</small>		Código: E5-F3 Edición: 2 Fecha: 2015-05-19
	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones		Página: 6 de 6

- Número total de sugerencias/reclamaciones, felicitaciones solucionadas satisfactoriamente.
- Porcentaje de reclamaciones/área afectada.
- Porcentaje de sugerencias/área afectada.
- Tiempo medio de respuesta a las sugerencias/reclamaciones/felicitaciones admitidas.
- Informe anual de sugerencias/reclamaciones/felicitaciones.

8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Decreto 214/2003, de 16 de octubre, del Consejo de Gobierno [de la Comunidad de Madrid] por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid.

9. Documentación de referencia, formatos y registros

- 9.1. Modelo de presentación de sugerencia/reclamación/felicitación (E5-F3-D1)
- 9.2. Documento de registro de sugerencias/reclamaciones/felicitaciones (E5-F3-D2).
- 9.3. Registro de las sugerencias/reclamaciones/felicitaciones no admitidas (E5-F3-D2).