

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 5



Objetivo y Finalidad:	Recogida de Reconocimientos/Sugerencias con el fin de adoptar las medidas necesarias para resolverlas y generar, cuando proceda, las pertinentes acciones correctivas.	
Ámbito de aplicación:	Comunidad de ESIC (persona/ente vinculado a la actividad de ESIC)	
Implicados:	Secretaría General Todos los GI de ESIC Directora de Calidad y Acreditaciones Directora Adjunta a la Secretaría General Responsables de Calidad y Acreditaciones del Área/Campus	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad y Acreditaciones	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO Modelos de Calidad de referencia: AUDIT, AACSB, AMBA y similares. Manual Calidad 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias Digital y Papel Seguimiento de Reconocimientos anual Comunicaciones de respuesta y resolución	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC 	Secretaría General de ESIC 	Dirección General de ESIC 
Fecha: 14 diciembre 2018	Fecha: 14 diciembre 2018	Fecha: 14 diciembre 2018

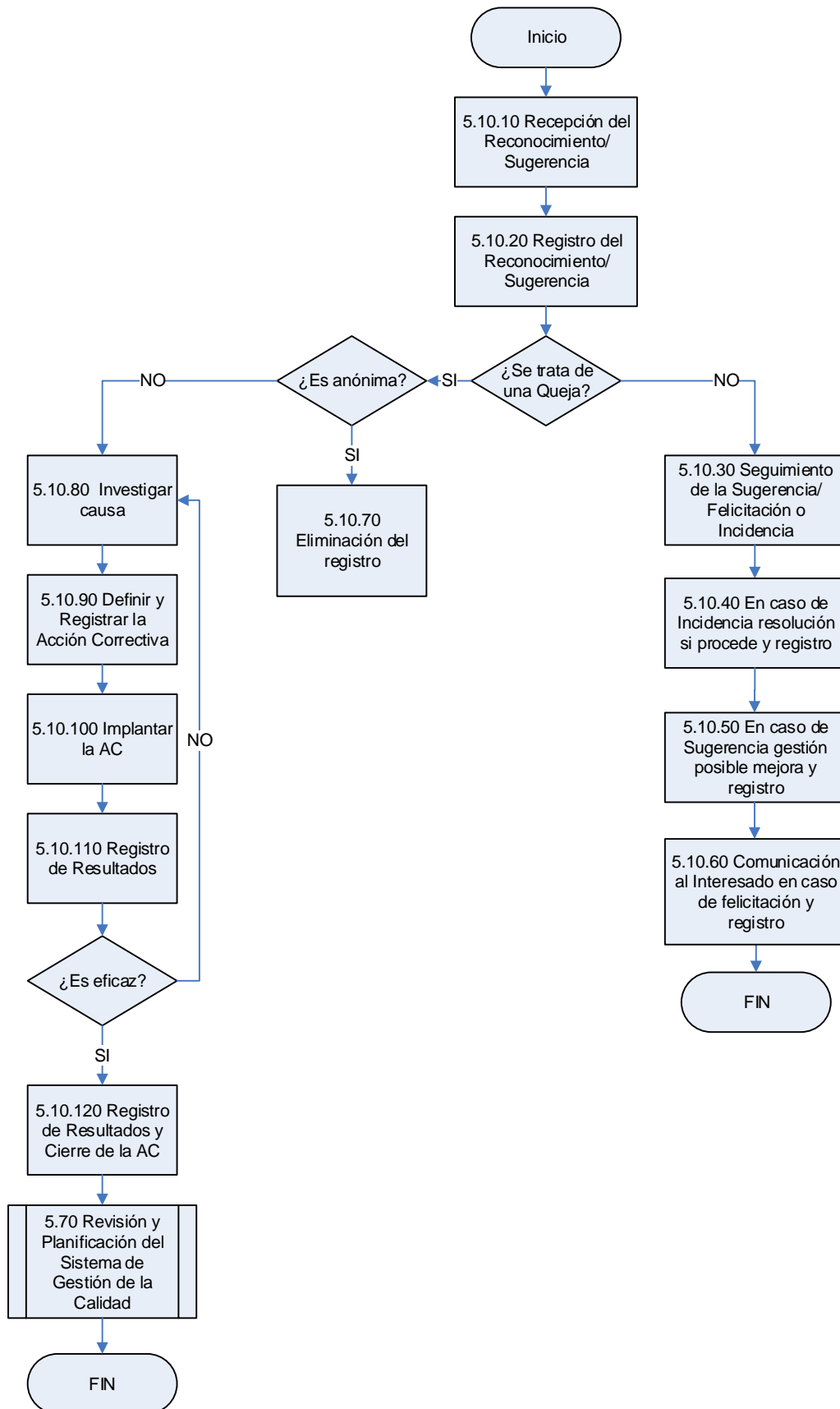
5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 5



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Investigador Estudiantes Personal de Gestión 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	Establecer la estrategia a alto nivel para la escuela a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ESIC. Dirección de personal y recursos
Otros los grupos de interés que deseen contactar con ESIC a través del Buzón.	
Normativa Interna y Externa:	Norma ISO Manual Calidad Programa AUDIT Programas Acreditaciones privadas del tipo EQUIS, EPAS, AACSB, AMBA y similares Legislación vigente en la Educación superior Manual del SGIC y Catálogo de Procesos
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	% DE SUGERENCIAS QUE ORIGINAN MEJORAS REALES DEL SERVICIO Nº DE FELICITACIONES/ PERFIL/ PROGRAMA/ CAMPUS Nº Y % DE QUEJAS RESUELTAS/ PERFIL/ PROGRAMA/ CAMPUS

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: GESTIÓN DE RECONOCIMIENTOS/ SUGERENCIAS	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ 29 enero 2007	Edición de Partida
1/ 1 septiembre /2008	<p>Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema.</p> <p>En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición 0.</p> <p>Cambio en el tratamiento de reconocimientos anónimos, y incorporación de acción final para confirmar satisfacción del solicitante con la respuesta recibida (caso de queja o sugerencia)</p>
2/ Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
3/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
4/21 mayo 2018	<p>Se revisa el procedimiento para unificar todas las solicitudes y ser clasificados por CALIDAD y comunicados según sean: Quejas personal (Secretaría General) y resto según afectados en la solicitud.</p> <p>Comunicación de felicitación no solo al implicado sino a la Dirección implicada.</p> <p>Eliminación Anexos.</p> <p>Eliminación de las solicitudes anónimas.</p>
5/14 diciembre 2018	Se revisa la inclusión de los diferentes cuentas de correo electrónico de calidad por área y la gestión de reconocimientos de las áreas desde esta cuenta.

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 5



5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 5



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
5.10.10		<p>Recepción del Reconocimientos/ Sugerencia</p> <p>Principalmente, existirán los siguientes canales donde se pueden recepcionar los reconocimientos/ sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Buzones (físicos u online) ➤ A través de la red ➤ A través del Personal de ESIC <p>Los que se recogen por Buzón virtual se redirigen a las diferentes cuentas de correo electrónico por áreas según el usuario catalogue la solicitud por área. Desde cada cuenta el correo electrónico de Calidad Académica del área, o institucional en el caso de que sea una solicitud de personal de áreas institucionales no vinculadas a áreas académicas, clasifica y gestiona como:</p> <p>-Felicitación, Incidencia, Sugerencias y Quejas</p> <p>Las quejas hacia personal de ESIC se remitirán a Secretaria General de ESIC desde Calidad y Acreditaciones.</p> <p>La gestión de los buzones físicos en Campus se gestiona a través de Calidad y Acreditaciones/coordinadores de calidad en Campus.</p>	Todo el personal	

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 5



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
5.10.20		Registro del Reconocimiento /Sugerencia del cliente	<p>Persona que emite el reconocimiento o sugerencia, o bien, personal no docente de ESIC u otros</p> <p>Calidad enviará a Secretaria General quién gestiona directamente quejas dirigidos a personal de ESIC, y deriva a otras direcciones de área cuando considera que es una queja que deba resolverse desde la propia área.</p> <p>Si no implican Reconocimientos relacionado con personal de ESIC se tramitan desde la cuenta de correo de calidad a tal efecto para su gestión con las direcciones de área/campus implicados.</p>	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias Buzón Virtual o Papel
	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias	<p>¿Se trata de una queja?</p> <p><u>Anónimas:</u> El Responsables de Calidad y Acreditaciones del Área/Campus eliminará dicho reconocimiento o sugerencia.</p> <p><u>No anónimas:</u> Pasa a 5.10.80.</p>	Responsable de Calidad y Acreditaciones del área/campus (solicitudes físicas)	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.30	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias o Incidencia	Seguimiento del sugerencia o felicitación o Incidencia	El Responsables de Calidad y Acreditaciones del Área/Campus Responsable del área correspondiente	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.40	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	<p>Incidencia se canaliza al área o áreas implicadas para analizar si es necesario una acción y en su caso llevarla a cabo.</p> <p>Se registra por parte del Responsable de Calidad y Acreditaciones en su cierre y su comunicación al solicitante.</p>	Responsables de Calidad y Acreditaciones del Área/Campus Responsable implicados en la incidencia	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 5



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
5.10.50	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Sugerencia se canaliza al área o áreas implicadas para analizar si es necesario una mejora y en su caso llevarla a cabo. Se registra por parte del Responsable de Calidad y Acreditaciones en su cierre y su comunicación al solicitante.	Responsables de Calidad y Acreditaciones del Área/Campus Responsable implicados en la sugerencia	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.60	Formato de Reconocimiento/Sugerencia	El Responsable de Calidad y Acreditaciones del área hará entrega al interesado de la Felicitación recibida y comunicación a la Dirección del área implicada. Se registra por parte del Responsable de Calidad y Acreditaciones en su cierre	Responsables de Calidad y Acreditaciones del Área/Campus Implicado en la felicitación y su responsable superior.	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.70	Formato de Reconocimiento/Sugerencia anónimo	Archivo en la carpeta de anónimos. En caso de que el Responsable del área objeto del anónimo haya mostrado su interés en estar informado, el Responsable de Calidad y Acreditaciones del área enviará dichos anónimos.	Responsables de Calidad y Acreditaciones del Área/Campus	Carpeta de Reconocimientos/ Sugerencias Anónimos
5.10.80	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Investigación de las causas	Responsable de Calidad y Acreditaciones del área/campus o Secretaría General junto con el personal implicado en la solicitud	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.90		Una vez realizado el análisis de causas, el Responsable de Calidad y Acreditaciones del Área/campus o Secretaría General, definirá la acción correctiva a tomar , registrándolas en el apartado "causas" del Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Responsable de Calidad y Acreditaciones del Área/campus o Secretaría General	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.100	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Implantar la Acción Correctiva , registrando (Responsable de Calidad y Acreditaciones del Área/campus o Secretaría General (solicitudes con implicación de personal de ESIC)) si procede, en los procedimientos documentados, cualquier cambio que resulte como consecuencia de las Acciones Correctivas	Persona designada en el Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias Responsable de Calidad y Acreditaciones del Área/campus o Secretaría General	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 5



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
5.10.110		Registro de resultados	Responsable de Calidad y Acreditaciones del Área/campus o Secretaría General	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Contactar con el Solicitante en caso de incidencia o queja o sugerencia, para certificar si está satisfecho con la respuesta recibida ¿Es eficaz la Acción Correctiva? SI = Paso siguiente NO = Paso 5.10.80	Responsable de Calidad y Acreditaciones del Área/campus o Secretaría General	
5.10.120		Registro de resultados y cierre de la acción correctiva, comprobando su eficacia	Responsable de Calidad y Acreditaciones del Área/campus o Secretaría General	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
		5.70 REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
		FIN		

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 5



Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito