

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

INDICE

CAPITULO 1. OBJETO Y ALCANCE

CAPITULO 2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

CAPITULO 3. ACCIONES

CAPITULO 4. RESPONSABILIDADES

CAPITULO 5. REGISTROS

CAPÍTULO 1:

OBJETO Y ALCANCE

Describir la sistemática implantada en *CEDEU* para la realización de las actividades académicas y complementarias y el tratamiento de las quejas y/o reclamaciones formuladas por clientes o partes interesadas, con independencia de que den o no origen a reclamación de responsabilidades por incumplimiento contractual de acuerdo con la legalidad vigente. El contenido del presente procedimiento es de aplicación a todas las actividades de *CEDEU*.

CAPÍTULO 2:

DOCUMENTACION DE REFERENCIA

Para las actividades del sistema de garantía interna de la calidad que desarrolla *CEDEU* se consideran de aplicación las siguientes normas y documentos:

- ✓ Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de *CEDEU*.
- ✓ Norma UNE-EN-ISO 9001, requisitos generales para entidades que realizan la evaluación y certificación de sistemas de calidad.
- ✓ Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster, Fundación para el Conocimiento Madri+d.

CAPÍTULO 3:

ELEMENTOS DE ENTRADA

4.1. GARANTÍAS

Los servicios de *CEDEU* están garantizados de acuerdo con la legalidad vigente contra cualquier no conformidad imputable al proceso de prestación del servicio.

Todas aquellas garantías adicionales que se acuerden con los distintos clientes o partes interesadas se hacen constar en los correspondientes documentos contractuales.

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

4.2. RECLAMACIONES

El aprovechamiento de la información proporcionada por las reclamaciones constituye una importante fuente de oportunidades de mejora para el sistema de garantía interna de la calidad de *CEDEU*.

Todas las reclamaciones recibidas por distintas vías en *CEDEU* son canalizadas hacia la secretaría de alumnos quien obtiene de la persona que recibe la reclamación, o bien directamente del cliente, la información necesaria para cumplimentar los datos iniciales del impreso del Anexo 1 "Informe de Reclamación de Cliente".

A continuación, informa del contenido de la reclamación al Responsable de la Calidad, al Director Académico y a la Dirección General, procediendo conjuntamente a analizar y atender la reclamación, determinando, y reflejando en el Informe de Reclamación de Cliente:

- Estimación de las posibles causas.
- Resolución a adoptar.
- Apertura de NO CONFORMIDAD, si corresponde.
- Responsable de la resolución y Fecha prevista de resolución.
- Vía y fecha de su comunicación al cliente.

En caso de que como consecuencia del análisis efectuado se acuerde desestimar la reclamación, Secretaría de Alumnos informa de ello al cliente o parte interesada, indicando los motivos que justifican la decisión y haciéndolo constar en el Informe de Reclamación de Cliente.

En caso de que como consecuencia del análisis efectuado se acuerde estimar la reclamación, se procede de acuerdo con lo indicado en el procedimiento general PG-NC "Control de no conformidades". Además, la secretaría de alumnos informa de ello al cliente, indicando los motivos que justifican la decisión y las acciones a tomar. La comunicación se hace constar en el Informe de Reclamación de Cliente. El Responsable de Calidad mantiene archivados los informes de reclamaciones, numerándolas correlativamente en el año en curso. El Responsable de la Calidad, por su parte, presenta los informes de reclamaciones en las reuniones de los Comités de Garantía de Calidad.

CAPÍTULO 4:

RESPONSABILIDADES

Director Académico y Responsable de Calidad.

- ✓ Participar en la valoración de la reclamación.
- ✓ Abren el informe de No conformidad.

Secretaría de Alumnos:

- ✓ Recopilar la información.
- ✓ Elabora y comunica el informe de reclamación.
- ✓ Comunica el resultado de la valoración de la reclamación.

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

CAPÍTULO 5: **REGISTROS**

- Informe de reclamación (PCTR-F1).