

MANUAL DE CALIDADE  
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE  
ESAD DE GALICIA

**PC 801.01 Suxestións, queixas e reclamacións**

Edicións	Data	Revisións e motivos das mesmas	Aprobación Consello escolar
01	20-04-2014	Primeira edición	18-06-2014
12	14-04-2015	Norma FIDES-AUDIT Acreditación ACSUG	22-09-2015

## SUXESTIÓNS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS

### OBXECTO

- Documentar o proceso de suxestións, queixas e reclamacións recibidas na ESAD de Galicia a través dos mecanismos que se establecen, coa fin de dar resposta ás mesmas e dispoñer de datos para identificar deficiencias e establecer as medidas encamiñadas á mellora da calidade no ensino e nos servizos que se ofrecen.

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Alumnado da ESAD.
- Profesorado da ESAD.
- Persoal de Administración e Servizos.
- Grupos de interese e as persoas que os integran.
- Persoas e entidades que sendo ou non usuarios da ESAD o estimen oportuno.

### RESPONSABILIDADES E FUNCIÓNS

#### Dirección

- Coordinar o desenvolvemento do procedemento e velar polo seu adecuado cumprimento.

#### Secretaría académica

- Dilixenciar os escritos segundo o procedemento habitual segundo cada caso.

#### Departamento de Calidade

- Recoller as SQR e avalialas.
- Atender as SQR procurando medios para a súa solución.
- Encomendar, de ser precisos, os informes necesarios.
- Contestar as SQR e informar á comunidade escolar.
- Conservar os rexistros.
- Garantir o cumprimento da norma.

#### Servizo de Garantía Interna de Calidade

- Facilitar información e documentación aos usuarios.
- Aconsellar en relación con posibles consultas.
- Analizar as SQR propostas polo responsable do Servizo.
- Elaborar os informes dos prazos requiridos.
- Velar polo cumprimento da norma.

#### Persoal de administración e servizos

- Facilitar información e documentación.
- Recoller e tramitar documentación.
- Elaborar os informes dos prazos requiridos.
- Velar polo cumprimento da norma.

## DESENVOLVEMENTO

### Definición de conceptos

**1.- Suxestión:** é toda idea que se achega co ánimo de mellorar o funcionamento xeral ou dalgún servizo en particular. Depositátese na caixa de correo. Non é obrigado contestar por parte da ESAD á persoa proponente, o que non implica que non se tomen as medidas para atender a solicitude de considerala razoable.

**2.- Queixa:** expresa insatisfacción sobre aspectos nos que a ESAD non ten obrigas legais ou contractuais. As queixas sen asinar depositátese na caixa de correo e as asinadas en Secretaría. Non é obrigado contestar, o que non implica que non se tomen as medidas para atender a solicitude de considerala razoable.

**3.- Reclamación:** Expressa insatisfacción en relación con cuestións, aspectos ou servizos nos que a ESAD ten obrigas legais ou contractuais. As reclamacións non poden ser anónimas, deben ser asinadas e depositadas en Secretaría. Hai obriga de contestar nun prazo de quince días, resolvendo sobre o asunto. Se for o caso, a ESAD debe indicar os prazos de recurso contra a resolución realizada e o organismo ao que se pode recorrer se a resposta non fose satisfactoria para as partes.

En caso de dúbida, o tratamento dado pola ESAD de Galicia será sempre o de RECLAMACIÓN.

### Procedemento

As persoas que desexen formular unha Suxestión, Queixa ou Reclamación deberán cumprimentar o impreso IP801.01 e, segundo o caso, depositalo na caixa de Correo ou en Secretaría. O persoal de Conserxería e Secretaría, así como os integrantes do Equipo de Dirección e do Servizo Garantía Interna de Calidade deben axudar á persoa que así o solicite a cumprimentar o dito impreso, que estará a disposición dos usuarios en Conserxería e Secretaría.

Recibidas ou recollidas as Suxestións, Queixas e Reclamacións en Secretaría e rexistradas no Rexistro de SQR, FC801.01. Estas son remitidas á Área de calidade, quen procede ao seu estudo, e reclamando os informes que fosen pertinentes, mediante o modelo e iniciando as accións que fosen precisas para o coñecemento dos feitos e para establecer as medidas correctoras, se for o caso, que deben ser comunicadas en toda circunstancia ao equipo de Dirección da ESAD. A partir dese momento procédese ao arquivo das dilixencias e comunícase ás partes as medidas tomadas. A comunicación ás partes realizarase segundo o impreso CM801.01. Todo o expediente debe archivarase nunha carpeta que teña visible o número de rexistro da Suxestión, Queixa ou Reclamación.

## Actuacións da ESAD de Galicia

VERIFICACIÓN DOS FEITOS POR Don/Dona:

DATA: , ,  CALIFICACIÓN: S  Q  R

Contestación: Si  Non

Data de comunicación e rexistro , ,

Individual  Pública

Outras vías, instancias e prazos:

Sinatura \_\_\_\_\_

Descrición da actuación da ESAD: