

NORMATIVA DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL BUZÓN DE ADE

Artículo 1 - Objetivo del Buzón de ADE

El buzón de ADE tiene por objeto ser el medio por el que la dirección de ADE obtiene la información que proviene de las incidencias (I), reclamaciones (R), y sugerencias (S) de los alumnos matriculados en ADE, con el fin de utilizarlas para mejorar el Plan de Estudios de ADE y el desarrollo de las actividades de la titulación.

Artículo 2 - Alcance de la Incidencia/Reclamación/Sugerencia (IRS)

Podrán ser objeto de una IRS todos los aspectos relacionados con el Plan de Estudios de ADE, su gestión y su desarrollo.

Artículo 3 - Sujeto de una IRS

1. Podrá presentar una IRS cualquier alumno matriculado en ADE.
2. La IRS debe ser nominativa para poder ser tramitada.

Artículo 4 - Presentación de la IRS

La IRS será enviada al buzón de ADE después de haber sido documentada por el remitente en el impreso diseñado al efecto y publicado en el campus virtual (Anexo 1).

Artículo 5 - Características del Buzón de ADE

El Buzón de ADE tendrá la forma de correo electrónico: buzondeade@pdi.ucam.edu, y de buzón físico situado en la Secretaría Técnica de ADE.

Artículo 6 - Responsabilidades de la tramitación de una IRS

1. El equipo directivo de ADE tiene la responsabilidad de tramitar cualquier IRS relacionada con su titulación, y tratar de resolverla en primera instancia.
2. Si no puede resolverla, se remitirá al órgano competente.

Artículo 7 - Tramitación de una IRS

1. La Secretaría Técnica de ADE revisa que la IRS recibida está debidamente cumplimentada, la imprime, y la presenta al Equipo Directivo en su próxima reunión de gestión.

Al mismo tiempo envía un correo electrónico al remitente avisando del inicio de la tramitación de la IRS, antes de que pasen 2 días hábiles desde la fecha de recepción de la IRS.

Si la IRS presenta algún defecto corregible, la devuelve al remitente para subsanación antes de que pasen 2 días hábiles desde la fecha de recepción de la IRS.

2. El Equipo Directivo de ADE analiza la IRS y trata de resolverla en primera instancia.

Para ello:

- Solicita la información que considere conveniente y/o relevante.
- Procede a realizar una revisión profunda de todo el proceso al que afecta la IRS.
- Planifica posibles acciones de mejora.

3. Después de realizar el análisis pertinente, y siempre antes de que pasen 15 días hábiles desde la fecha de recepción de la IRS:

a) Si puede solucionar la incidencia/reclamación, o considera pertinente la sugerencia, el Equipo Directivo comunica por email al remitente de la IRS:

- La solución adoptada para su incidencia o reclamación.
- La mejora derivada de su sugerencia, o las razones para desestimarla.

b) Si no puede solucionar la incidencia/reclamación en primera instancia, o la sugerencia excede su ámbito de actuación, el Equipo Directivo eleva la IRS al órgano competente para su solución o consideración.

Al mismo tiempo se envía un correo al remitente avisando de la remisión del IRS al órgano competente para su tramitación.

4. Se activan, se desarrollan y se hace un seguimiento de las acciones de mejora planificadas al tramitar la IRS.

5. Una vez tramitada la IRS, la Secretaría Técnica de ADE procede a archivar toda la documentación derivada de su tramitación.

6. La Secretaría Técnica de ADE prepara un informe trimestral de las IRRSS tramitadas y de las mejoras realizadas como resultado de su tramitación. (Anexo 2).

Prepara, por tanto, 4 informes trimestrales fechados en enero, abril, julio y octubre.

7. El Equipo Directivo da el visto bueno al informe trimestral, su publicación en el campus virtual y el envío de una copia a Jefatura de Estudios.

Artículo 8 - Documentos que se generan en la tramitación de una IRS

- Impreso de tramitación de una Incidencia/Reclamación/Incidencia (IRS).
- Documento de petición de la información necesaria para la tramitación de la IRS.
- Informe del análisis de la IRS por parte del equipo directivo, indicando las causas.
- Documento de respuesta del Equipo Directivo al remitente de la IRS.
- Informe trimestral de las IRRSS tramitadas y de las mejoras realizadas.

CALENDARIO DE FECHAS RELEVANTES EN EL BUZÓN DE ADE

<u>Acción a realizar</u>	<u>Hecho que la activa</u>	<u>Fecha máxima</u>
Aviso al remitente inicio tramitación IRS	Fecha recepción del IRS	2 días hábiles después
Devolución IRS defectuoso	Fecha recepción del IRS	2 días hábiles después
Envío de la solución o aviso remisión a otro órgano	Fecha recepción del IRS	15 días hábiles después
Remisión IRS a otro órgano	Fecha recepción del IRS	15 días hábiles después
Publicación Informe IIRRSS	Vº Bº Informe 1 Trimestre	30 de abril
Envío Informe IIRRSS a JE	Vº Bº Informe 1 Trimestre	30 de abril
Publicación Informe IIRRSS	Vº Bº Informe 2 Trimestre	31 de julio
Envío Informe IIRRSS a JE	Vº Bº Informe 2 Trimestre	31 de julio
Publicación Informe IIRRSS	Vº Bº Informe 3 Trimestre	31 de octubre
Envío Informe IIRRSS a JE	Vº Bº Informe 3 Trimestre	31 de octubre
Publicación Informe IIRRSS	Vº Bº Informe 4 Trimestre	31 de enero
Envío Informe IIRRSS a JE	Vº Bº Informe 4 Trimestre	31 de enero

ANEXO 1

IMPRESO DE TRAMITACIÓN DE UNA INCIDENCIA/RECLAMACIÓN/SUGERENCIA (IRS) POR LOS ALUMNOS DE ADE

• DATOS DEL REMITENTE

- APELLIDOS:
- NOMBRE:
- CURSO:
- CORREO ELECTRÓNICO:
- FECHA:
- N°:

• INCIDENCIA / RECLAMACIÓN / SUGERENCIA

• DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

Fdo.

ANEXO 2

IMPRESO DE INFORME TRIMESTRAL DE LAS IIRRSS TRAMITADAS Y DE LAS MEJORAS REALIZADAS

• IRS N°1

• DATOS DEL REMITENTE

- APELLIDOS:
- NOMBRE:
- CURSO:

• CONTENIDO DE LA IRS

FECHA RECEPCIÓN:

• SOLUCIÓN O REMISIÓN A OTRO ÓRGANO

FECHA:

• MEJORAS REALIZADAS A PARTIR DE LA IRS

• **IRS N°2**

• **DATOS DEL REMITENTE**

- **APELLIDOS:**
- **NOMBRE:**
- **CURSO:**

• **CONTENIDO DE LA IRS**

FECHA RECEPCIÓN:

• **SOLUCIÓN O REMISIÓN A OTRO ÓRGANO**

FECHA:

• **MEJORAS REALIZADAS A PARTIR DE LA IRS**

Fdo.

Vicedecano