



CEU

# **FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**





# CEU

## **FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **AGENTES Y PROCEDIMIENTO**

El objetivo de este sistema es recoger y atender las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos de todos los grupos de interés de la Universidad. Al objeto de que la información recogida sea de utilidad en la toma de decisiones e impulse las mejoras requeridas, las cuestiones recibidas - sugerencias, quejas, reclamaciones o agradecimientos - se trasladan por el canal informático establecido en el link accesible para cada título "Buzón de Sugerencias" de la página web de la Universidad.

Todos los grupos interesados (estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores - PDI y PAS -, administraciones, empleadores, y sociedad en general), pueden presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos a través del sistema implantado, siendo el **Vicerrectorado de Alumnos el encargado de gestionar la información recibida por el "Buzón de Sugerencias"**.

Cuando se recibe una sugerencia, queja, reclamación o agradecimiento por el conducto del "Buzón de Sugerencias" de la página web de la Universidad se registra en el "Sistema BSQR", se le asigna una referencia y se emite un email automático que proporcionará constancia escrita al interesado de su presentación, así como información sobre los plazos, a efectos de seguimiento y resolución de la cuestión, en caso de que proceda. La petición se envía al responsable de la misma, que determina si es o no necesario realizar alguna acción. La decisión se comunica al sistema del BSQR para completar el registro y, a la vez, informar al usuario.

En caso de que la acción de mejora sea relativa a acciones propias de la gestión de la Facultad/Escuela/Centro, la ejecución corresponderá al Decano/Director del mismo. En caso de que afecte a un Órgano o Servicio transversal para varias Facultades/Escuelas/Centros, la acción corresponderá al Vicerrectorado afectado, a la Gerencia o a la Secretaría General de la Universidad.

### **EVIDENCIAS E INDICADORES**

- Informe BSQR.

### **PROCESOS RELACIONADOS**

La Memoria de Verificación del título se refiere a estos aspectos en el criterio 9. En su versión actualizada el SGIC-2012 describe este mecanismo en el proceso PA-02 "Proceso para la Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones".