

## 1. BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS

El BSQRA se encuentra ubicado en la página web de la Universidad, y en la de cada uno de los títulos que se imparten, de manera que permite a cualquier miembro de la comunidad universitaria, y de los grupos de interés en general, la posibilidad de realizar sus sugerencias, quejas, reclamaciones y/o agradecimientos de una manera sencilla.

Sus normas de funcionamiento son:

- Las reclamaciones solo pueden realizarse completando los datos personales que se le solicitan en el correspondiente formulario. De esta forma es posible informar a quien las realiza de su seguimiento.
- Las sugerencias, quejas y agradecimientos pueden realizarse de forma anónima o completando el formulario de datos personales. Solo en el último caso recibirán información sobre su seguimiento.

Procedimiento:

- a) Recepción: El Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria recibe la notificación en el BSQRA.
- b) Asignación de registro: Se le asigna una referencia y se registra la fecha de recepción y el servicio o centro responsable de la misma.
- c) Comunicación de recepción: En el caso de que el remitente se haya identificado, se le comunica la recepción de la incidencia.
- d) Envío al responsable: Se envía comunicación de la incidencia al servicio o centro responsable, indicando que dispone de 15 días para contestar al interesado con copia al responsable del BSQRA o respuesta con el tratamiento al responsable del BSQRA para que sea éste quien comunique resolución al interesado.
- e) Registro del tratamiento: Tras la respuesta del responsable, se registra cómo se ha tratado la entrada en el buzón y/o qué acciones se van a llevar a cabo.
- f) Comunicación de la resolución, en caso de que no sea anónima la entrada: Se comunica al interesado cómo se ha tramitado su cuestión y/o las acciones realizadas o que se fuesen a realizar a raíz de la misma. Si el interesado requiere información adicional puede solicitarla respondiendo al correo recibido.

Desde el BSQRA se realiza un seguimiento para que se cumplan los plazos establecidos.

Al finalizar cada curso, el responsable de la gestión del BSQRA envía a la Unidad de Estadística y Calidad el *Informe sobre el BSQRA* en el que se reflejan los registros, fechas, responsables y estado de tratamiento de las diferentes entradas que se han producido en el buzón. En este informe también se incluyen las cuestiones que se hayan registrado en la Oficina de Atención al Estudiante, tanto de forma presencial como aquellas que se registren vía mail de atención e información genérica al estudiante: [atencionalestudiante.usp@ceu.es](mailto:atencionalestudiante.usp@ceu.es).

## 2. DEFENSOR UNIVERSITARIO

La Ley Orgánica de Universidades creó la figura del Defensor Universitario para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

Asimismo, establece que las actuaciones del Defensor Universitario siempre irán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

En cuanto a su actuación, el Defensor Universitario no estará sometido a mandato imperativo de ninguna instancia y vendrá regida por los principios de independencia y autonomía.

Las Normas de Organización y Funcionamiento recogen la figura del Defensor Universitario en su "Capítulo IV, indicando en su artículo 58 su procedimiento de actuación:

- Actuará a instancia de parte, atendiendo las quejas motivadas que le presenten, promoviendo, en su caso, la oportuna investigación sumaria e informal, y dando conocimiento al órgano u órganos universitarios que correspondan.
- Todas las autoridades académicas están obligadas a prestarle la colaboración precisa para el desempeño de sus funciones.
- En ningún caso intervendrá en asuntos que estén pendientes de resolución en el ámbito jurisdiccional o sujetos a expediente disciplinario.

Existen dos vías por las que se puede acceder al Defensor Universitario:

- A través del BSQRA cuando se establezca que la incidencia es responsabilidad del mismo.
- Poniéndose en contacto directamente con el Defensor Universitario a través de su correo electrónico: [defensor@ceu.es](mailto:defensor@ceu.es) .

El procedimiento que siguen las entradas es el siguiente:

- a) Recepción: Toda solicitud de intervención, o de mediación, dirigida al Defensor Universitario se presentará firmada por el interesado o interesados, mediante escrito motivado en el que consten con claridad la pretensión que se plantea, el nombre y el domicilio del solicitante o solicitantes.
- b) Asignación de registro: Una vez admitida la solicitud de intervención, se le asigna una referencia y se registra la fecha de recepción y el servicio o centro responsable de la resolución de la misma.
- c) Comunicación de recepción: Se comunica al interesado la recepción de la notificación.
- d) Análisis de la situación planteada: El Defensor Universitario investigará las circunstancias que motivaron la solicitud de intervención, reuniendo toda la información necesaria para poder dar una solución, plantear una mediación o, en caso de imposible resolución del asunto, facilitar una explicación al interesado.

- e) Comunicación del tratamiento: Durante todo el proceso de tramitación, el Defensor Universitario mantendrá informado a quien instó el procedimiento, hasta el final del mismo.

Al finalizar cada curso el Defensor Universitario envía a la UEC el listado de entradas y el tratamiento dado a las mismas, incluyendo los registros, fechas, responsables y resoluciones de las diferentes entradas que se hayan producido. Además, el Defensor Universitario envía a Rectorado un análisis más detallado de ese mismo listado enviado a la UEC.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### **Oficina de Información al Estudiante**

- Ofrece apoyo y orientación general a todos aquellos que lo necesiten.
- Además, remite al Buzón SQRA las notificaciones sobre sugerencias, quejas, reclamaciones o agradecimientos que hagan los estudiantes.

#### **Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria: Responsable de la gestión de Buzón SQRA**

- Recibir las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos a través del Buzón SQRA de la Universidad San Pablo-CEU y asignarles una referencia.
- Enviarlas al responsable del servicio o centro afectado.
- Realizar el seguimiento.
- Informar al interesado.
- Enviar a la UEC el Informe anual del BSQRA.

#### **Defensor Universitario**

- Recibir las solicitudes de intervención, bien a través del BSQRA o bien a través del mail propio, y asignarles una referencia.
- Identificar al responsable del servicio o centro e investigar las circunstancias que motivaron la solicitud, reuniendo toda la información necesaria para poder dar una solución o plantear una mediación.
- Realizar el seguimiento.
- Informar al interesado.
- Enviar a la UEC el Informe Anual del Defensor del Universitario.

#### **Responsables de servicios o centros.**

- Analizar las notificaciones recibidas, bien del Responsable del BSQRA bien del Defensor Universitario y establecer la resolución dentro los plazos establecidos.
- Notificar la solución/mejora/tratamiento de la notificación recibida.
- Ser el responsable último de las acciones relacionadas con las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos que afectan al servicio o Centro.

## **Unidad de Estadística y Calidad de la Universidad**

- Recibe el Informe Anual del BSQRA, custodia el registro y lo utiliza para la toma de decisiones.
- Recibe el Informe Anual del Defensor del Universitario, custodia el registro y lo utiliza para la toma de decisiones.

## 4. RENDICIÓN DE CUENTAS

Tanto el Defensor Universitario como el Responsable de la gestión del Buzón SQRA elaboran un informe con los registros de entradas en sus respectivos servicios, su estado actual y el tratamiento dado a los mismo. Dentro del informe del Buzón SQRA se incluyen las notificaciones recibidas en la Oficina de Información al Estudiante que tengan que ver con Sugerencias, Quejas, Reclamaciones o Agradecimientos.

Estos informes los recibe la UEC y los trasmite a las SubCIC de las titulaciones para que dicha información sea contemplada en el análisis del título y de los servicios de apoyo al mismo.

Además, este informe es utilizado por los Responsables de Servicios y Centros para analizar las notificaciones recibidas, su tipología, sus causas, el tratamiento dado a las mismas y los plazos empleados para responderlas.

La información sobre el sistema de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos forma parte de la información pública, según el P06-Información Pública, está disponible en el propio formulario del Buzón, al igual que la información sobre la Oficina de Información al Estudiante y del Defensor Universitario.

## 5. ENLACE AL PROCEDIMIENTO DE CADA CENTRO

En los siguientes enlaces se puede consultar el procedimiento vigente, P29-Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos, propio de cada Centro:

- [Facultad de Derecho](#)
- [Facultad de Humanidades y CC. de la Comunicación](#)
- [Facultad de CC. Económicas y Empresariales](#)
- [Real Instituto de Estudios Europeos](#)
- [Facultad de Medicina](#)
- [Facultad de Farmacia](#)
- [Escuela Politécnica Superior](#)