



PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer las tareas a desarrollar para la apertura, tratamiento y cierre de las sugerencias y quejas sobre las actividades desarrolladas por la Universidad Rey Juan Carlos relacionadas con los Títulos que imparte.

Ámbito de aplicación

Este procedimiento será de aplicación tanto a la gestión como a la revisión del desarrollo de las sugerencias y reclamaciones. Podrá utilizar este procedimiento cualquier usuario de la Universidad Rey Juan Carlos, ya sea miembro o no de la Comunidad Universitaria

Definiciones

A los efectos del presente procedimiento se entiende por:

Sugerencia: toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para mejorar los servicios que ofrece la Universidad Rey Juan Carlos.

Queja: expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre la prestación de un servicio.

Responsables:

El principal responsable de la recogida de información de las sugerencias y quejas sobre las actividades desarrolladas por la Universidad Rey Juan Carlos es el Vicerrectorado de Calidad, Ética y Buen Gobierno a través del Servicio de Calidad Docente.

Indicadores, control y evaluación:

El Servicio de Calidad Docente proporcionará a la Comisión de Garantía de Calidad de las distintas titulaciones, a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y al Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos información detallada los resultados de sugerencias y quejas presentadas que les afecten para que sean analizadas y se planteen acciones de mejora para el futuro.



Se utilizarán los indicadores siguientes:

Nº total de quejas
% de quejas resueltas
Tiempo medio de resolución de quejas

Nº total de sugerencias
% de sugerencias resueltas
Tiempo medio de resolución de sugerencias

Descripción:

En relación a la recogida de *sugerencias y quejas*, la Universidad dispone de un Buzón de Sugerencias y quejas virtual en la página web de la Universidad y en la de cada una de las titulaciones, en el que cualquier persona podrá exponer sugerencias y quejas sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento de los títulos y servicios relacionados con estos.

1. Al procedimiento Buzón sugerencias y quejas tendrá acceso cualquier persona que esté en posesión de su certificado digital o cualquier usuario con cuenta de dominio único de la universidad.
2. El usuario tendrá que rellenar un formulario de solicitud que incluye datos personales, indicar si es una sugerencia o una queja y si esta va dirigida a titulaciones, un servicio concreto de la universidad u otros. El usuario podrá adjuntar a este formulario los documentos que considere oportunos.
3. Se genera un documento PDF con la solicitud realizada por el usuario, notificando al usuario de la solicitud que se ha generado y al Servicio de Calidad Docente de la recepción de una nueva solicitud.
4. El Servicio de Calidad Docente puede responder directamente a la solicitud si procede, o asignar la misma a un coordinador, jefe de servicio, etc., competente en el asunto objeto de sugerencia o queja para que resuelva.
5. Si después de analizada la sugerencia o queja, el responsable al que se le ha asignado entiende que no es competente para su resolución, deberá comunicar esta circunstancia al Servicio de Calidad Docente para que proceda a una nueva asignación.



6. Las quejas se resolverán en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de la misma y comunicación al usuario de 1 mes, contados desde la fecha en que la queja haya sido admitida a trámite.
7. El Servicio de Calidad Docentes gestionará un sistema de registro de control que mantendrá siempre actualizado con todas las sugerencias y reclamaciones recibidas.

Anexo I- Diagrama de Flujo

