

IT_15 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha de la versión	Motivo de la actualización
IT-09	Inicial	21/09/2010	Creación de la IT
IT-09	2	7/02/2017	Revisión y cambio de nombre y logo del Centro
IT-09	3	22/04/2022	Revisión del procedimiento e introducción de felicitaciones
IT_15	4	30/09/2023	Cambio de código. Revisión del procedimiento

1. OBJETIVO

El objetivo de esta instrucción es establecer cómo el Centro Universitario Cardenal Cisneros gestiona el proceso de quejas, sugerencias y felicitaciones.

2. RESPONSABLE/S DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

Unidad de Calidad del CUCC.

3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

1. Recepción de la queja, sugerencia o felicitación por la Unidad de Calidad del Centro Universitario Cardenal Cisneros.
2. Para que la queja o sugerencia sea admitida, deberán figurar los datos identificativos de la persona que la presenta. Todas las quejas o sugerencias deberán estar suficientemente motivadas y redactadas de forma inequívoca.
3. No se admitirán quejas o sugerencias cuyo contenido sea despectivo hacia cualquiera de las personas o servicios a las que van destinadas.
4. Una vez admitida a trámite, la Unidad de Calidad deriva la queja o sugerencia al Servicio del CUCC correspondiente para su subsanación o aclaración. En función de la importancia o gravedad del tema podrá ser puesto en conocimiento directamente al Equipo Directivo.
5. Si existe un Servicio o procedimiento previo que tramite específicamente ese tipo de incidencia, se remite al interesado de ese Servicio o procedimiento.
6. El Servicio correspondiente tendrá quince días hábiles para responder o presentar alegaciones.
7. Si la respuesta o las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Director Gestor o la Subdirectora de Ordenación Académica podrán asumir o resolver el trámite.
8. El Director Gestor o la Subdirectora de Ordenación Académica podrán mantener reuniones con las partes implicadas, siempre que estimen conveniente, para aclarar la situación y conseguir una mejor comprensión de los problemas.
9. La respuesta siempre será por escrito a la dirección de e-mail que la persona que pone en la queja o sugerencia que presenta.
10. El período máximo para la resolución es de tres meses, a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.
11. Para llevar un registro del proceso, el Servicio correspondiente notificará a la Unidad de Calidad tanto la resolución del proceso como la presentación de la alegación.
12. Las felicitaciones recepcionadas por la Unidad de calidad serán remitidas a la persona o servicio al que se dirige y a la dirección para ponerlo en su conocimiento.
13. La Unidad de Calidad del CUCC realiza un informe sobre las quejas, sugerencias y felicitaciones. Dicho informe será analizado por la Comisión de Calidad para elaborar los informes de seguimiento y/o de acreditación correspondiente. Basados en dichos informes se propondrán las consiguientes acciones de mejora si es necesario.

4. ANEXOS (si procede)

Véase Anexo I: [Sugerencias, Quejas y Felicitaciones - Centro Universitario Cardenal Cisneros - CUCC](#)