

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CEU Cardenal Herrera

1.- OBJETO

El objeto del buzón de sugerencias es el de recoger todas aquellas sugerencias o reclamaciones que deseen aportar cualquier miembro de los grupos de la comunidad educativa (estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores, PAS), administraciones, empleadores y sociedad en general.

2.- ÁREAS DE APLICACIÓN

Las sugerencias o reclamaciones podrán referirse a la docencia, investigación y servicios ofrecidos por las Facultades, Centros, Departamentos y Servicios de la Universidad CEU Cardenal Herrera.

Este procedimiento no debe utilizarse para situaciones que tengan una legislación o normativa específica.

3.- RESPONSABLES

La Unidad Técnica para la Calidad de la Universidad CEU Cardenal Herrera será la responsable directa del perfecto cumplimiento de esta normativa.

4.- FUNCIONAMIENTO

Las sugerencias o reclamaciones podrán ser emitidas a título personal o en equipo. En los casos en los que la sugerencia/reclamación sea realizada por un grupo de personas, deberán aportarse los datos completos referidos a una de ellas, que será desde entonces la responsable de la misma y la encargada de comunicar al resto la contestación recibida. Del resto de los integrantes, en la propia sugerencia/reclamación, se deberán aportar los nombres, apellidos y correo electrónico.

Para poder formular una sugerencia/reclamación será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario electrónico. La sugerencia/reclamación podrá no ser tramitada en el caso de que no se haya cumplido este requisito.

La Unidad Técnica para la Calidad ejercerá sólo una función de enlace y de control de la información pero no de resolución de la reclamación o implantación de la sugerencia.

Las sugerencias o reclamaciones realizadas por los interesados deberán ser respetuosas con la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria. Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.

Los datos aportados por los usuarios del buzón de sugerencias deben ser veraces, exactos, completos y actualizados. El usuario será el único responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto que pudiera ocasionar a causa de rellenar el formulario con datos falsos, inexactos, incompletos o no actualizados.

La tramitación de la información recibida será totalmente confidencial.

Los responsables de las áreas implicadas en la sugerencia/reclamación, asumirán la obligación de comunicar las medidas adoptadas o bien dar las explicaciones pertinentes al remitente de la misma.

5.- ACCESO

Al buzón de sugerencias se podrá acceder directamente desde la página web de la Universidad o desde la página de la Unidad Técnica para la Calidad.