



*UNIDAD DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA*

PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS UCAM

Unidad de Gestión
de Reclamaciones y
Sugerencias

UGRYS



*UNIDAD DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA*

PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS UCAM

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las reclamaciones y sugerencias que se presenten en la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM).

La unidad de reclamaciones y sugerencias UCAM realizará el seguimiento de todas las reclamaciones y sugerencias que se realicen a través de la plataforma con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos de respuesta y los trámites establecidos en el procedimiento garantizando de este modo, la correcta tramitación y resolución de cada una de ellas.

2. LEGITIMACIÓN

El proceso integra a todos los miembros de la comunidad universitaria: alumnos, PDI (personal docente e investigador) y PAS (personal de administración y servicios), como usuarios y generadores de reclamaciones o sugerencias.

3. DEFINICIONES

Reclamación: Manifestación documentada de un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una presunta situación irregular o ilegal derivada de un servicio o de un procedimiento inadecuado con el objetivo de que ésta sea subsanada.

Sugerencia: Propuesta de un usuario o grupo de usuarios cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento.

4. RECLAMACIÓN/SUGERENCIA ANTE EL TÍTULO. PRIMERA INSTANCIA.

INICIO

El proceso se inicia, a instancia de parte de cualquier miembro de la comunidad universitaria, mediante la inserción de la reclamación o sugerencia en la aplicación web destinada al efecto que actúa como soporte del proceso: <http://aplicaciones.ucam.edu/reclamacionessugerencias>

INSTRUCCIÓN

La Comisión de Calidad del Título procederá al estudio de la misma, teniendo en cuenta el plazo máximo de quince días hábiles para emitir y trasladar una resolución que contenga, si procede, las acciones correctivas pertinentes.

COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA AL USUARIO.

Una vez emitida la resolución, ésta se comunicará al usuario a través de la plataforma informática habilitada al efecto.

5. RECLAMACIÓN ANTE EL DEFENSOR UNIVERSITARIO. SEGUNDA INSTANCIA.

Si la resolución emitida por la Comisión de Calidad del Título no satisface al usuario, a través de la misma plataforma informática, podrá interponer reclamación ante el Defensor Universitario.

El Defensor Universitario, una vez recabada la información de todas las partes y revisada la normativa aplicable, emitirá en el plazo máximo de treinta días hábiles una resolución que será trasladada al usuario a través de la plataforma web destinada al efecto.