

SERVICIO DE "QUEJAS Y SUGERENCIAS"

Este espacio virtual tiene como objetivo el recoger las **quejas y sugerencias de mejora** de los estudiantes, profesores, investigadores y personal de administración y servicios de nuestra facultad, siempre que se refieran a la docencia, a los servicios administrativos, a la biblioteca, al mantenimiento o a cualquier otro servicio del Centro.

Procedimiento:

1. Las quejas y sugerencias son recogidas por el Responsable de Información de la facultad todos los días lectivos.
2. El Responsable de Información las remite a la Coordinación de Máster, de Grado, al Vicedecanato de Doctorado, o a la Gerencia, según proceda, teniendo en cuenta el objeto de la queja o sugerencia, y siempre en día lectivo.
3. El responsable de la resolución de la queja o sugerencia se pone en contacto con el emisor de la misma antes de 48 horas desde su recepción, exceptuando los días no lectivos.
4. En el caso de que se trate de una queja emitida por uno o varios estudiantes, y que se refiera a algún aspecto de la docencia, el responsable de la titulación implicada informará de la misma al Vicedecano de Estudiantes y Relaciones Institucionales para que participe en la resolución de la citada queja.
5. En el caso de que se trate de una sugerencia de mejora, el responsable que la reciba, después de acusar recibo de la misma dentro de las 48 horas siguientes a su emisión siempre que sea día lectivo, decidirá su puesta en marcha si está dentro de sus atribuciones, e informará al equipo decanal y a la Comisión de Calidad de la acción realizada. En el caso de que la decisión no esté dentro de sus atribuciones, lo consultará con el equipo decanal, quien consultará con la Comisión de Calidad, para decidir si se pone en marcha la mejora y qué acciones son las más adecuadas.

Tanto en el caso de las quejas como de las sugerencias emitidas a través de este medio virtual, el responsable de la gestión remitirá copia electrónica de la misma y de su resolución al Responsable de Información para su archivo, además de todos los documentos intermedios hasta completar el expediente, ya sea en soporte papel o electrónico.

Compromisos de la Facultad de Documentación con respecto al procedimiento de "Quejas y Sugerencias":

1. Recogida diaria en horario de mañana, y siempre en días lectivos, de las quejas y sugerencias emitidas.

2. Envío, desde el servicio de información, del documento electrónico que contiene la queja o sugerencia al responsable correspondiente, siempre antes de 24 horas desde la recepción de la misma y en días lectivos.
3. Respuesta al emisor, desde el organismo responsable, de la queja o sugerencia antes de 48 horas desde la recepción de la misma, y siempre en días lectivos.
4. Mantenimiento de la comunicación entre el responsable de gestionar la queja o sugerencia y el emisor de la misma, hasta el momento de su resolución con constancia de documento escrito.

El compromiso de respuesta a los interesados antes de 48 horas desde la recepción de la queja o sugerencia en días lectivos, no implica la resolución de la queja ni la puesta en marcha de las acciones de mejora relativas a la sugerencia, en este plazo de tiempo.

[Pinche aquí para cumplimentar el Formulario de la queja o sugerencia](#)