



## PROCEDIMIENTO COIE/PRO-008 BUZÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS

	ELABORA	REVISAR	APRUEBA
FECHA	15/04/2019		
FIRMA	Director COIE	Técnicos COIE	Vicerrectora Estudiantes y Empr.



**Tabla de contenido**

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. REFERENCIAS. ....	3
4. DIRECTRICES .....	3
5. REGISTRO Y ARCHIVO .....	4
6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS.....	4
7. DIBUJO DEL PROCEDIMIENTO .....	5

## 1. OBJETO

Establecer el modelo de gestión del canal de comunicación con usuarios y grupos de interés, a través del cual éstos desean trasladar sus intereses o necesidades. Se trata de garantizar la correcta gestión de las quejas, incidencias y sugerencias con idea de mejorar los servicios que se prestan.

## 2. ALCANCE

Está dirigido a todos los usuarios y grupos de interés de la Unidad, y enfocado a atender cualquier necesidad relacionada con las actividades y servicios que se prestan.

## 3. REFERENCIAS

QUEJA: Se entiende por queja, aquella expresión que tiene por objeto poner en conocimiento del centro cualquier irregularidad en la misión de éste.

SUGERENCIA: Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el cliente y que tiene por objetivo mejorar la gestión y los servicios del centro.

INCIDENCIA: Se entiende por incidencia, aquella manifestación de una persona que comunica una circunstancia o suceso que no tiene por qué tener relación directa con él y que a su juicio tiene efecto negativo o genera alguna disfunción sobre alguna tarea o servicio que se presta desde el COIE.

El valor estratégico de este servicio es de 4 en una escala de 1 a 5.

## 4. DIRECTRICES

El procedimiento que se ha de seguir para presentar cualquier queja o sugerencia, es el que se detalla a continuación:

1º.- Presentación de la queja, incidencia o sugerencia a través del canal electrónico creado por la Gerencia para atender a la Comunidad Universitaria y ciudadanos en general, en actividades y servicios relacionados con los Servicios Universitarios.

Si el usuario desea tener constancia oficial de la presentación, deberá elegir la vía presencial, debiendo seguir los procedimientos establecidos legalmente (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y presentarla en el Registro General de la Universidad (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, s/n) o a través de lo dispuesto en el artículo 16.4 de la citada Ley.

2º.- Tratamiento y respuesta de la queja, incidencia o sugerencia, en un plazo no superior a las 48 horas de haberla recibido. En esta misma fase se dará traslado de la respuesta ofrecida al usuario a las partes que pudieran ser afectadas (Gerente, Vicerrector, etc...

**Comentado [RQR1]:** Las quejas y comentarios recibidas como respuestas a las encuestas que se mandan a los usuarios se consideran también como quejas y sugerencias?

**Comentado [RQR2]:** Sólo se puede contestar la queja si el usuario se identifica si la presenta a través del buzón de la UC de manera anónima creo que no se puede contestar

**Comentado [RQR3]:** Desconozco este proceso. ¿A quién le llegan las sugerencias? ¿quién responde? Si responde una persona el resto ya no puede ver la queja y contestar? ¿Se guardan las quejas y las respuestas en algún archivo del COIE o sólo se pueden ver el SharePoint?

3º.- Adopción de medidas correctoras, si procede, de manera inmediata.

4º.- Registro de las quejas, incidencias o sugerencias recibidas.

Comentado [RQR4]: ¿dónde se registran los datos personales?

De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos que se faciliten por el interesado serán objeto de tratamiento con la finalidad exclusiva de gestionar y responder a la solicitud. Con la cumplimentación del formulario establecido el usuario consiente el uso y tratamiento de sus datos para los fines expresados.

Los derechos de acceso, rectificación y cancelación referidos a dichos datos podrán ejercitarse mediante solicitud escrita acompañada de copia del DNI u otro documento identificativo válido, dirigida al Gerente de la Universidad de Cantabria, Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros s/n 39005 Santander, a través del Registro General o por correo. En dicha solicitud deberá indicarse la dirección y datos identificativos, la petición concreta así como los documentos acreditativos que la fundamenten, y según el caso, fecha y firma.

## 5. REGISTRO Y ARCHIVO

El registro y archivo de las solicitudes, así como de las respuestas ofrecidas será realizado en formato electrónico en el espacio compartido de archivo de documentación "S" de la Unidad y si procede, en copia papel. El archivo de cada solicitud deberá estar acompañada de toda la documentación que se genere respecto de ésta.

## 6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Todos los procedimientos que supongan actividades o servicios que se presten a usuarios o grupos de interés del COIE.



### COIE/PRO-008 Buzón de quejas, incidencias y sugerencias

