

# PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA OFICINA PARA LA CALIDAD DE LA UCM

---

La presentación de una sugerencia o queja, no supondrá, en ningún caso, la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Para presentar sugerencias o quejas se puede realizar mediante los siguientes medios:

- 1- A través de la web en [www.ucm.es/buzonsugerenciasyquejas](http://www.ucm.es/buzonsugerenciasyquejas)
- 2- Por escrito, cumplimentando el impreso disponible en la página web. Una vez impreso podrá enviarlo por fax al 91 3941440 o presentarlo en las Oficinas de Información de la UCM.

Las sugerencias y las quejas podrán ser anónimas.

## **Recepción y registro de la sugerencia o queja**

- Las sugerencias y las quejas presentadas a través de la página web en el “buzón de sugerencias y quejas” quedarán automáticamente registradas en el sistema. En lo que se refiere a las presentadas a través de las Oficinas de Información o por fax, se procederán a la incorporación al sistema informático del buzón de sugerencias y quejas. En ambos casos la Oficina para la Calidad asume la responsabilidad de asignar la sugerencia o queja a la unidad implicada.

Las sugerencias y quejas serán gestionadas por la Oficina para la Calidad, que se compromete a mantener informado al interesado de las actuaciones realizadas, en el caso de que así se solicite en la sugerencia o queja. En caso de ser requeridas aclaraciones al interesado, éste dispondrá de un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de requerimiento para formularlas. Transcurrido dicho plazo sin recibir contestación, se entenderá que el interesado no precisa respuesta a su sugerencia o queja.

## **Proceso de solución a la sugerencia o queja identificadas**

Las sugerencias y quejas se resolverán en el plazo de tiempo más breve posible, dependiendo de la complejidad de las mismas y de manera general

# PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA OFICINA PARA LA CALIDAD DE LA UCM

---

se contestará por correo electrónico, salvo que de manera expresa se explicita que se realice por correo postal. Se establece como plazo de respuesta al usuario 20 días hábiles, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida.

Las personas responsables de analizar y resolver las sugerencias o quejas podrán solicitar aclaraciones o la emisión de informes a otras Unidades de Administración y Servicios estableciéndose para ello un plazo de 10 días hábiles. Si después de analizada la sugerencia o queja el responsable de la unidad considera que no pertenece a su ámbito de actuación, deberá reenviarla al responsable de la gestión, para la identificación de la unidad o servicio afectado. El usuario recibirá información del reenvío de su sugerencia o queja que volverá a iniciarse el cómputo de los 20 días hábiles para emitir respuesta.

Dicha respuesta puede consistir simplemente en la aceptación de la sugerencia o queja, o en una explicación de porqué no se considera apropiada. En el primer caso siempre que la sugerencia o queja sea susceptible se llevara a cabo las correspondientes acciones de mejora para proceder a la implantación.

El sistema archivará toda la documentación generada en la tramitación de las sugerencias y quejas, desde su formulación hasta su resolución. La Oficina para la Calidad, así como sus unidades o servicios directamente afectados, llevarán a cabo un seguimiento de todo el proceso de las sugerencias y quejas presentadas.