

## HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ESTE PROCEDIMIENTO

**P-3.I:** Buzón de quejas, sugerencias, y felicitaciones



### SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

**P-3.I**

#### Normas de funcionamiento:

- Con la habilitación del procedimiento de un buzón se pretende recoger las quejas, sugerencias y felicitaciones. No se atenderán las CONSULTAS, las cuales deberán dirigirse directamente al servicio u órgano que corresponda.
- Las incidencias podrán ser emitidas a título personal o colectivamente. En este último caso deberá identificarse al menos una persona como responsable de la incidencia emitida.
- Para poder formular una queja, sugerencia o felicitación será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario. No se tramitará ninguna sugerencia en la que no se haya cumplido este requisito. No obstante, la tramitación de la información recibida **será totalmente confidencial**, excepto cuando en la queja o sugerencia el interesado autorice a informar sobre sus datos personales, para facilitar la resolución de su incidencia.
- Se podrá acceder directamente desde la página web principal de la Universidad, página del Servicio de Calidad Docente y Planificación o desde cualquier otro enlace activado.
- El buzón funcionará mediante el correo electrónico, de forma que el usuario reciba la confirmación de la recepción de su queja, sugerencia o felicitación en la dirección del correo electrónico que aparezca de remitente.
- Dos veces por semana, se vaciará el buzón en la Sección de Gestión de la Calidad y se notificará el texto de las incidencias recogidas al/a la responsable del Título.
- La Sección de Gestión de la Calidad de la Universidad ejercerá sólo una función de enlace, dado que no tiene ningún tipo de capacidad ejecutiva.

**Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones que no estén debidamente justificadas, respetando en todos los casos 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.**

## MÓDELO DE LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA SOBRE EL BUZÓN DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

\* Campos obligatorios.

DATOS PERSONALES DEL REMITENTE:	
<b>* Nombre y Apellidos</b>	
<b>* Email</b>	
<b>* Colectivo</b>	
	Marque en el recuadro si autoriza a facilitar sus datos personales a la persona a la que se remite su incidencia por si necesita ponerse en contacto con Vd.
INFORMACIÓN SOBRE (marcar una opción):	
<b>* Queja</b>	
<b>* Sugerencia</b>	
<b>* Felicitación</b>	
REFERIDA A (marcar una opción):	
<b>* Servicios Universitario s</b>	
<b>* Docencia</b>	
<b>* Investigación</b>	
DATOS SOBRE EL DESTINO DE LA INCIDENCIA:	
<b>* Servicio</b>	
<b>* Centro</b>	
<b>Titulación</b> (Si procede)	
<b>Departamento</b> (Solamente si en servicio se pone Administración de departamento o Laboratorios)	
<b>* Resumen de la queja, sugerencia o felicitación</b> (55 caracteres máximo)	
<b>* Redacción de la queja, sugerencia o felicitación</b>	

Recibirá un correo electrónico confirmando su solicitud, en caso contrario, contacte con la Sección de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba