



TEXTO Y CUESTIONARIO PARA BUZON DE SUGERENCIAS.

En IEB existe la posibilidad de formular sugerencias y/o quejas y para ello disponen de varias vías:

1. Directamente ante los coordinadores de grado.

A través de la cumplimentación de este formulario "Formulario de sugerencias y quejas" <https://forms.office.com/e/qxqVU0QmdR>

¿Cómo se recepciona y registra una sugerencia o queja?

Las sugerencias y las quejas presentadas a través del formulario de esta página web quedarán automáticamente registradas en el sistema. El departamento de grados trasladará la sugerencia o queja al departamento correspondiente, trasladando también la información a la Comisión de Calidad de la Universidad.

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.

Aquellas sugerencias y quejas presentadas directamente a los coordinadores o jefes de departamento quedarán reflejadas en un archivo Excel asumiendo la responsabilidad de darles trámite y poniéndolo a su vez en conocimiento del Departamento de Calidad.

Proceso de respuesta y 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 se contestará por correo electrónico. 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 áreas, departamentos para ello un plazo de 10 días hábiles. Si después de analizada la sugerencia o queja el

responsable del área, departamento o servicio considera que no pertenece a su ámbito de actuación, deberá reenviarla al responsable de la gestión para que pueda continuar con su trámite identificando la posible área, departamento o servicio afectado.

Dicha respuesta puede consistir simplemente en la aceptación de la sugerencia o queja, o en una explicación de por qué 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, y la Comisión de Calidad del Centro llevará a cabo un seguimiento de todo el proceso de las sugerencias y quejas presentadas.