

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

(Aprobado en Comisión de Calidad UIMP de 16 de mayo de 2018)

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

Tener una sistemática para la correcta recepción, análisis y respuesta de las quejas y propuestas de mejora recibidas en la Universidad a través del *buzón de quejas y sugerencias* (en adelante **buzón de sugerencias**) de cada título oficial. Tras el correspondiente análisis, la Universidad se compromete a dar una respuesta individual y razonada al remitente en un plazo no superior a veinte días hábiles que, en su caso, podrá derivar en la adopción de acciones de mejora dentro de la propia Universidad.

2. OBJETO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

El **buzón de sugerencias** tiene por objeto recibir las quejas, sugerencias y comentarios que realicen los estudiantes de la Universidad sobre el funcionamiento de la actividad académica y de los servicios de la misma, así como de sus instalaciones, siempre que no requieran una actuación concreta sobre algún aspecto que afecte directamente a un derecho del solicitante.

- Una **queja** pone en conocimiento de la Universidad algo que no funciona correctamente, pero no conlleva una respuesta ni necesariamente una actuación inmediata y concreta.
- Mediante una **sugerencia** se puede hacer llegar una idea para mejorar cualquier aspecto de la vida y servicios de la Universidad.
- El estudiante también puede expresar el **apoyo** o la **felicitación** que considere conveniente hacia algún procedimiento concreto que le haya sido de utilidad o hacia alguna persona que le haya ayudado en su relación con la UIMP.

Las reclamaciones destinadas a solicitar actuaciones concretas sobre algún aspecto que afecte directamente a un derecho del solicitante con respecto a su admisión, matriculación y expediente administrativo del alumno (revisión de calificaciones, concesión de becas, solicitud de convocatoria de gracia, etc.) se tramitarán por los procedimientos contemplados en la Normativa de la UIMP sobre los cuales se puede pedir información en el buzón alumnos.posgrado@uimp.es

3. PROCEDIMIENTO

3.1. RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En la página web de cada título oficial se podrá acceder al **buzón de sugerencias** pinchando en el icono correspondiente.

Desde ese icono, se tendrá acceso a un formulario en el que se rellenarán los campos obligatorios “Nombre” “Título oficial de la UIMP objeto de esta comunicación” “Dirección de correo electrónico en el que se desea recibir respuesta” y “Exposición de la queja, sugerencia, felicitación o comentario”.

Al hacer clic en “Enviar” el texto se remitirá automáticamente a los buzones de las cuentas de correo sugerencias@uimp.es (de ahora en adelante “**Buzón UIMP**”) y a la cuenta de correo que nos facilite la entidad o centro colaborador (de ahora en adelante “**Buzón MU**”)

3. 2. ACUSE DE RECIBO

Los responsables de abrir este buzón, **cada 48 horas máximo**, serán:

- Por parte de la UIMP, la persona de Secretaría de Alumnos UIMP designada para ello (de ahora en adelante “**responsable del buzón UIMP**”).
- Por parte del centro colaborador, el responsable designado a tal efecto (de ahora en adelante “**responsable del buzón MU**”).

Al recibirse un correo electrónico el responsable del buzón MU contestará de manera inmediata al estudiante, dando acuse de recibo y asignando un código a dicho correo (ver código en el anexo). Este correo será remitido también al buzón UIMP.

A continuación, se facilita una sugerencia del texto del acuse de recibo:

*“Buenos días,
Acusamos recibo de su correo electrónico al que contestaremos con más detalle en un plazo máximo de veinte días hábiles. El código de referencia para este correo es **SUG_MU.....-001**.”*

*Un saludo
Servicio de atención del buzón de sugerencias del Máster Universitario en”*

*“Good morning,
We acknowledge receipt of your e-mail and will give you a detailed answer within a maximum of twenty working days. The reference code for this email is **SUG_MU.....-001**.”*

*Best regards,
Suggestion Box Support Service of the University Master’s Degree in”*

3. 3. ANÁLISIS Y REDACCIÓN DE LA RESPUESTA

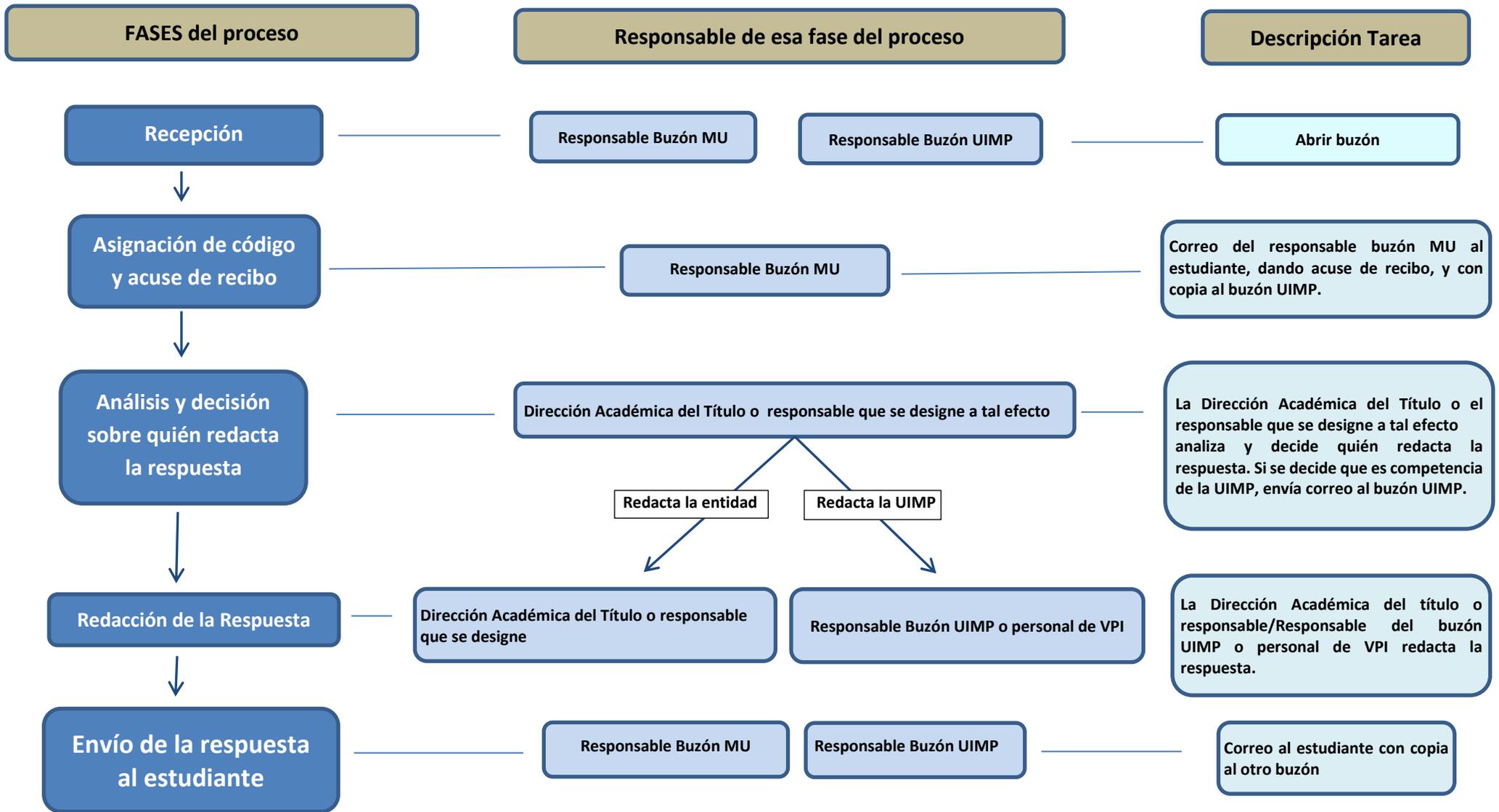
En el centro colaborador se analizará la queja o sugerencia y se redactará la respuesta.

Si en el centro colaborador se considera que la respuesta debe ser redactada por la UIMP, por ser un tema de exclusiva competencia de la Universidad y solo en ese caso, lo manifestarán mediante correo electrónico al buzón UIMP, mencionando el código de identificación de la queja o sugerencia.

3. 4. ENVÍO DE LA RESPUESTA

Cuando en el centro colaborador se redacte la respuesta, ésta se enviará al estudiante desde el buzón MU, con copia al buzón UIMP. Cuando la respuesta se redacte en la UIMP, ésta se enviará al estudiante desde el buzón UIMP, con copia al buzón MU.

Todo el proceso no se dilatará más de 20 días hábiles y se describe en el siguiente diagrama:



4. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON LOS CENTROS COLABORADORES.

Los centros colaboradores y la UIMP se informarán mutuamente de todas aquellas quejas, sugerencias y propuestas de mejora que sean de relevancia para el desarrollo y la mejora del título y que se hayan recibido por un cauce distinto al del correo electrónico del **buzón de sugerencias** de la página web de la UIMP.

Las quejas y sugerencias se analizarán en las respectivas comisiones o grupos de trabajo para la calidad de los títulos y se tomarán en cuenta para hacer las propuestas de mejora que correspondan.

5. ANEXO DE CÓDIGOS

Máster Universitario	Código
MU en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera	SUG_MUELE-001, SUG_MUELE-002, SUG_MUELE-003, ⋮
MU en Investigación en Inteligencia Artificial	SUG_MUIA-001, SUG_MUIA-002, SUG_MUIA-003, ⋮
MU en Alta Especialización en Plásticos y Caucho	SUG_MUAEPC-001, SUG_MUAEPC-002, SUG_MUAEPC-003, ⋮
MU en Biodiversidad en Áreas Tropicales y su Conservación	SUG_MUBAT-001, SUG_MUBAT-002, SUG_MUBAT-003, ⋮
MU en Biología Molecular y Celular Integrativa	SUG_MUCIB-001, SUG_MUCIB-002, SUG_MUCIB-003, ⋮
MU en Ciencia de Datos / Master in Data Science	SUG_MUDS-001, SUG_MUDS-002, SUG_MUDS-003, ⋮
MU en Física de Partículas y del Cosmos	SUG_MUFPC-001, SUG_MUFPC-002, SUG_MUFPC-003, ⋮
MU en Economía y Finanzas	SUG_MUEF-001, SUG_MUEF-002, SUG_MUEF-003, ⋮
MU en Gestión Internacional de la Empresa/MBA in International Management	SUG_MUGIE-001, SUG_MUGIE-002, SUG_MUGIE-003, ⋮

Máster Universitario	Código
MU en Banca y Finanzas	SUG_MUBF-001, SUG_MUBF-002, SUG_MUBF-003, ⋮
MU en Derecho Constitucional	SUG_MUDC-001, SUG_MUDC-002, SUG_MUDC-003, ⋮
MU en Gobierno y Administración Pública	SUG_MUGAP-001, SUG_MUGAP-002, SUG_MUGAP-003, ⋮
MU en Alta Dirección Pública	SUG_MUADP-001, SUG_MUADP-002, SUG_MUADP-003, ⋮
MU en Cooperación Internacional y Gestión de Políticas Públicas, Programas y Proyectos de Desarrollo	SUG_MUCCOOP-001, SUG_MUCCOOP-002, SUG_MUCCOOP-003, ⋮
MU en Dirección y Liderazgo Públicos	SUG_MUDLP-001, SUG_MUDLP-002, SUG_MUDLP-003, ⋮
MU en Urbanismo y Estudios Territoriales	SUG_MUUET-001, SUG_MUUET-002, SUG_MUUET-003, ⋮
MU en Formación de los Funcionarios de Administración Local con Habilitación de Carácter Nacional	SUG_MUFFAL-001, SUG_MUFFAL-002, SUG_MUFFAL-003, ⋮
MU en Administración Civil del Estado	SUG_MUACE-001, SUG_MUACE-002, SUG_MUACE-003, ⋮
MU en Sistemas y Tecnologías de la Información para la Administración del Estado	SUG_MUSSTTI-001, SUG_MUSSTTI-002, SUG_MUSSTTI-003, ⋮