

## **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA**

Aprobado por el Consejo de Gobierno, en su sesión de 23 de julio de 2026.

### **1.- OBJETO**

El objeto del buzón de sugerencias es el de recoger todas aquellas sugerencias, reclamaciones o felicitaciones que desee aportar cualquier miembro de la comunidad universitaria (estudiantes, futuros estudiantes, egresados, profesorado, Órganos de Gobierno, Gestores, personal de Administración y Servicios), y de los grupos de interés en general.

### **2.- ÁREAS DE APLICACIÓN**

Las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones podrán referirse a la docencia, investigación y servicios ofrecidos por las Facultades, Centros, Departamentos y Servicios de la Universidad CEU Cardenal Herrera.

Este procedimiento no debe utilizarse para situaciones que tengan una legislación o normativa específica.

### **3.- RESPONSABLES**

La Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad (UDEC) de la Universidad CEU Cardenal Herrera será la responsable directa del perfecto cumplimiento de esta normativa.

### **4.- FUNCIONAMIENTO**

Las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones podrán ser emitidas a título personal o en equipo. En los casos en los que sea realizada por un grupo de personas, deberán aportarse los datos completos referidos a una de ellas, que será desde entonces la responsable de la misma, y la encargada de comunicar al resto la contestación recibida. Del resto de los integrantes, en la propia sugerencia, reclamación o felicitación, se deberá aportar los nombres, apellidos y correo electrónico.

Para poder formular una sugerencia, reclamación o felicitación será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario electrónico. Esta podrá no ser tramitada en el caso de que no se haya cumplido este requisito.

Las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones realizadas por los interesados deberán ser respetuosas con la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria. Aquellas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.

Los datos aportados por los usuarios del buzón de sugerencias deben ser veraces, exactos, completos y actualizados. El usuario será el único responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto que pudiera ocasionar a causa de rellenar el formulario con datos falsos, inexactos, incompletos o no actualizados.

La UDEC, como receptora directa de la sugerencia, reclamaciones o felicitación, ejercerá sólo una función de enlace y de control de la información, pero no de resolución o implantación de la misma.

Los responsables de las Áreas, Negociados o Titulaciones correspondientes, implicadas en la sugerencia, reclamación o felicitación, asumirán la obligación de comunicar las medidas adoptadas o bien dar las explicaciones pertinentes a la UDEC, que será quien las trasladará al remitente de esta. Transcurridos dos meses de la emisión de la sugerencia, reclamación o felicitación sin respuesta del Área, Negociado o titulación correspondiente, se

dará la incidencia por cerrada y se informará de esta situación al remitente de la misma y al responsable de dicha Área, Negociado o Titulación.

La tramitación de la información recibida será totalmente confidencial.

## **5.- ACCESO**

Al buzón de sugerencias se podrá acceder directamente desde la página web de la Universidad y desde la intranet de los estudiantes.