

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
	POLITICA GENERAL DE RECLAMACIONES
	Fecha de Implementación: 01/05/2018
	Próxima revisión: 01/01/2020

1. OBJETIVO

La presente política (“Política”) tiene por objetivo establecer el procedimiento que permita a todos los profesores y personal administrativo (los “Profesionales”) de la Universidad Europea de Madrid (la “Universidad”) formular cualquier tipo de reclamación, queja o sugerencia (las “Reclamaciones”) a fin de reforzar nuestro compromiso con el bienestar de los Profesionales y nuestro objetivo de mejora continua.

La atención y correcta resolución de las situaciones que motivan las Reclamaciones es vital para conseguir un buen trabajo en equipo, una actitud positiva y avivar el sentimiento de pertenencia a la Universidad.

La Política establece un procedimiento general de Reclamaciones, sin perjuicio del procedimiento especial que, por razón de la naturaleza de la Reclamación, exista otro procedimiento específico para la misma.

2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Los empleados de la Universidad Europea de Madrid asumen un compromiso permanente con la ética y el cumplimiento de la ley, por ello nuestro Código de Conducta y Ética (el “Código”) establece claramente la normativa que nos ayuda a actuar de forma correcta en todas las situaciones y sienta las bases para que todos los empleados se sientan parte de una institución responsable que cumple con los estándares más elevados de transparencia y honestidad.

Nuestros valores y nuestro Código nos definen y fortalecen la Universidad, promoviendo en todos nuestros Profesionales un comportamiento responsable y profesional que nos permite alcanzar nuestros objetivos siguiendo siempre los más altos estándares en materia de ética y honestidad.

El procedimiento de Reclamaciones se basa en los siguientes principios de actuación:

- **Accesibilidad:** Dotando de mecanismos claros y de fácil acceso para la gestión de las Reclamaciones y estableciendo los canales de comunicación adecuados.

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
	POLITICA GENERAL DE RECLAMACIONES
	Fecha de Implementación: 01/05/2018
	Próxima revisión: 01/01/2020

- **Confidencialidad:** Garantizando la confidencialidad de la información y datos particulares de las personas implicadas.
- **Buena fe:** Asegurando la autenticidad de la Reclamación y no actuando en perjuicio de ninguno de los Profesionales.
- **Respeto mutuo:** Proporcionando respeto hacia la persona que realiza la Reclamación, independientemente del motivo de la misma, así como hacia la Universidad y demás Profesionales que trabajan en ella.
- **Agilidad:** Tramitando la Reclamación con la mayor rapidez posible.
- **Transparencia:** Informando a todas las personas afectadas sobre el objeto de la Reclamación y el tiempo aproximado de respuesta.
- **Imparcialidad:** Gestionando de forma objetiva el proceso de investigación y resolución.

3. PROCEDIMIENTO

Todos los empleados, profesores o personal de administración y servicios, podrán presentar sus Reclamaciones para que la Universidad pueda llevar a cabo las investigaciones, correcciones o implementación de nuevas directrices o procesos que garanticen su bienestar, un clima de confianza y un entorno de seguridad y profesionalidad.

En función del objeto de la Reclamación el profesional tendrá libertad para decidir la persona o el departamento al que dirigir su reclamación o sugerencia, pudiendo presentarla indistintamente ante las siguientes personas o departamentos:

- Director de Departamento
- Decano de la Facultad o Director del Área no docente
- Dirección de Recursos Humanos
- Responsable Local de Cumplimiento
- Línea de ayuda ética de Laureate

Los empleados podrán presentar sus Reclamaciones a través de los siguientes canales de comunicación:

	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
	POLITICA GENERAL DE RECLAMACIONES
	Fecha de Implementación: 01/05/2018
	Próxima revisión: 01/01/2020

- Personalmente mediante entrevista con la persona que ostente la responsabilidad de los puestos indicados en el párrafo anterior;
- Mediante correo electrónico a dichas personas;
- Por correo postal, en cuyo caso deberá venir identificado indicando nombre y apellido del empleado que la presenta así como teléfono o cualquier otro medio de contacto.

Todas las Reclamaciones serán analizadas por la persona a quien el Profesional haya trasladado dicha Reclamación quien, en función de la complejidad de la misma, procederá a su resolución o decidirá la conveniencia de elevarla al siguiente nivel de responsabilidad.

Una vez analizada la reclamación y, en su caso, llevada a cabo la investigación correspondiente, la persona a quien el Profesional haya trasladado dicha Reclamación

o el departamento de Recursos Humanos informará al empleado de las conclusiones alcanzadas respecto de la misma o las medidas a adoptar, en su caso.