

|  |                      |
|--|----------------------|
| <b>TÍTULO:</b> Gestión de consultas, quejas y sugerencias presentadas al Director  | <b>CÓDIGO:</b> IT-10 |
| <p><b>Alcance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado en Ingeniería en Tecnologías de Telecomunicación.</li> <li>Grado en Ingeniería en Sistemas de Telecomunicación.</li> <li>Grado en Ingeniería en Telemática.</li> <li>Grado en Ingeniería en Electrónica de Comunicaciones.</li> <li>Grado en Ingeniería en Electrónica y Automática Industrial.</li> <li>Grado en Ingeniería en Computadores</li> <li>Grado en Ingeniería en Sistemas de Información.</li> <li>Grado en Ingeniería Informática.</li> </ul>   |                      |
| <p><b>Proceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La consulta, queja o sugerencia será presentada en la Secretaría de Dirección de la Escuela, ya sea directamente o por cualquiera de los medios que establezca la legislación vigente, utilizando en cualquier caso el impreso que figura en el Anexo I-IT10, disponible en la página web de la Escuela Politécnica Superior.</li> <li>2. Una vez recibida la consulta, queja o sugerencia, el Director de la Escuela dará acuse de recibo al reclamante o a su representante, por escrito o, preferentemente, por correo electrónico.</li> <li>3. El Director rechazará las consultas, quejas o sugerencias anónimas, así como aquellas que carezcan de fundamento suficiente, ya hayan sido resueltas o se refieran a asuntos o materias sobre las que no es competente la Universidad de Alcalá. No obstante, si el escrito de queja o sugerencia no contiene la identificación del reclamante o sus datos de contacto o bien los hechos en que se basa son confusos, se requerirá al interesado para que subsane esas deficiencias en el plazo de cinco días hábiles, transcurridos los cuales se archivará la queja sin más trámite.</li> <li>4. En el escrito o correo electrónico de acuse de recibo se indicará al interesado el plazo máximo de resolución de la queja y su derecho a reclamar ante el Rector si no ha recibido una respuesta dentro de dicho plazo.</li> <li>5. Una vez admitidas a trámite, el Director llevará a cabo las actuaciones necesarias para verificar los hechos denunciados y remediar las deficiencias que, en su caso, se detecten. A tal efecto, podrá celebrar entrevistas y convocar reuniones, requerir información, cotejar documentos y practicar cualesquiera otras actuaciones que considere oportunas.</li> <li>6. Cuando en virtud de los hechos denunciados o de las actuaciones que se practiquen considere necesario elevar la queja al Rector, informará de ello al reclamante dentro del plazo para la resolución de la queja.</li> <li>7. Las diligencias y actos de instrucción de todo tipo que hayan de comunicarse a los reclamantes u otras personas intervinientes en el procedimiento se comunicarán por correo electrónico, con acuse de recibo, salvo que por el interesado se rechace expresamente esta forma de comunicación o se desconozca su dirección electrónica.</li> <li>8. El plazo máximo de resolución de las quejas es de veinte días hábiles, contados desde el día siguiente al de presentación de la queja o, en su caso, a desde el día en que se subsanen sus deficiencias. Dentro de ese plazo el órgano competente comunicará al interesado la resolución que se haya adoptado o, en su caso, la incoación de expedientes o actuaciones ulteriores derivadas de la queja formulada.</li> <li>9. Este plazo máximo puede verse prorrogado por otros veinte días en el caso de que la complejidad del asunto lo requiera o se reciban con posterioridad a la inicial nuevas quejas sobre el mismo objeto o una ampliación de aquella, o cuando la tramitación o resolución de la queja se remita al Rector, a través de la Secretaría General de la Universidad, de lo que se informará al reclamante.</li> <li>10. Sin perjuicio de la información verbal que pueda ofrecerse al reclamante, toda queja admitida a trámite será resuelta por escrito, preferentemente por correo electrónico, y de manera motivada, con indicación de si procede o no su aceptación y de las medidas que se hayan adoptado o se haya acordado adoptar en el futuro para reparar las deficiencias que se hayan podido constatar.</li> </ol> |                      |
| <b>Anexos:</b>   |                      |
| Anexo I-IT10: Formulario de consultas, quejas y sugerencias presentadas al Director de la Escuela  |                      |

DATOS PERSONALES:

|                                      |                                 |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Apellidos y Nombre .....             | DNI:.....                       |                                 |
| Domicilio: .....                     |                                 |                                 |
| Población: .....                     |                                 |                                 |
| ..... C.P.:.....                     | Correo electrónico .....        |                                 |
| PAS: <input type="checkbox"/>        | Alumno <input type="checkbox"/> | P.D.I. <input type="checkbox"/> |
| Titulación o Centro de Trabajo:..... | Curso: .....                    |                                 |
| Teléfono: .....                      | Fecha: .....                    |                                 |

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

SOLICITA

FECHA Y FIRMA: