



Procedimiento de la Escuela Politécnica Superior:

Respecto a: Gestión de consultas, quejas y sugerencias emitidas al Director de la Escuela Politécnica Superior

Versión	Responsable / Revisado	Fecha
1.0	EPS / EPS	14-03-2017

La Dirección de la Escuela Politécnica Superior instruye el siguiente procedimiento informativo sobre gestión de consultas, quejas y sugerencias emitidas al Director de la Escuela Politécnica Superior.

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 disponible en la página web de la Escuela Politécnica Superior.
2. Una vez recibida la consulta, queja o sugerencia, la Dirección de la Escuela dará acuse de recibo inmediato al reclamante o a su representante, por escrito o, preferentemente, por correo electrónico.
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.
4. 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.
5. 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.



6. 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.
7. 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.
8. 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 cuando la tramitación o resolución de la queja se remita al Rector.
9. El plazo máximo quedará interrumpido cuando se haga cargo de las actuaciones el Defensor del Universitario, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el Reglamento propio de éste.
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.
11. La resolución de la queja no tiene naturaleza jurídica de acto administrativo y contra ella no cabe recurso alguno. No obstante, si el reclamante no se considera satisfecho con la respuesta recibida, podrá ponerlo en conocimiento de la Secretaría General de la Universidad a efectos informativos y sin perjuicio de lo que pudiera disponerse.



Formulario de consultas, quejas y sugerencias presentadas al Director de la Escuela Politécnica Superior

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: