

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

IT_12 GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha de la versión	Motivo de la actualización
IT_10	Inicial	15/10/2010	Creación de la IT
IT_10	2	10/10/2016	Actualización del procedimiento
IT_10	3	06/03/2017	Actualización del procedimiento
IT_12	4	14/04/2023	Cambio de código Actualización del procedimiento

1. OBJETIVO

Gestión de quejas, sugerencias o felicitaciones por parte de la Escuela Politécnica Superior (EPS).

2. RESPONSABLES

Director/a de la EPS
Secretaría de Dirección de la EPS

3. DESCRIPCIÓN

1. Una vez recibida, desde el buzón de Quejas y Sugerencias de la UAH, una consulta, queja o sugerencia, el/la Director/a de la Escuela dará acuse de recibo inmediato al reclamante o a su representante, por escrito o, preferentemente, por correo electrónico. Si se entregaran directamente a la EPS, se ordenará el registro correspondiente en la Web de Quejas y Sugerencias del Vicerrectorado de Gestión de la Calidad, de manera que quede así plenamente garantizada la existencia de un único canal de acceso de las quejas y sugerencias y la gestión centralizada de las mismas.
2. 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.
3. El/la directora/a 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 aquélla, o cuando la tramitación o

resolución de la queja se remita al Rector, a través de Vicerrectorado de Gestión de la Calidad, de lo que se informará al reclamante.

8. 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.
9. La resolución de las quejas o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias se comunicarán en todo caso al Vicerrectorado de Gestión de la Calidad para su archivo y registro en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

4. ANEXOS (si procede)

1. Buzón de quejas y sugerencias:
<https://gestioncalidad.uah.es/es/buzon-de-quejas-y-sugerencias/>
2. Reglamento de quejas y sugerencias de la Universidad de Alcalá
<https://www.uah.es/export/sites/uah/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/.galleries/Galeria-Secretaria-General/quejas-sugerencias-de-la-UAH.pdf>